

INFORME DE GESTIÓN

2020

Agencia de Desarrollo Local de Santa Pola

EJE 1: MODELO DE GESTIÓN DE BUEN GOBIERNO	3
EJE 2: GESTIÓN POR PROCESOS Y EXCELENCIA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	10
EJE 3: GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	12
EJE 4: COMPETITIVIDAD DEL TERRITORIO	13
EJE 5: POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO	19
A) INSERCIÓN LABORAL	20
B) INTERMEDIACIÓN Y ASESORAMIENTO A EMPRESAS.....	21
C) FORMACIÓN PARA EL EMPLEO	23

INTRODUCCIÓN

Con fecha 10 de mayo del presente se reúnen los Responsables de Servicio de este organismo autónomo municipal para realizar el Informe de Gestión 2020, y el Plan de Actuación 2021, además, se acuerda llevar a cabo, un acta final como “Revisión por la Dirección” con el objeto de cumplir con los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001:2015 del Sistema de Gestión de la Calidad de la Agencia de Desarrollo Local.

Esta acta final junto con el Informe de Gestión y anexos correspondientes, se presentarán para su aprobación en el Consejo de Administración durante el tercer trimestre del año.

En cuanto al Servicio de Sistemas de Información, cabe destacar que el normal funcionamiento de este servicio se ha visto afectado por varios motivos: la asunción por parte del responsable de este servicio de las tareas de coordinación de la ADL desde la ausencia por enfermedad del Gerente, la baja por IT de este responsable entre julio y diciembre, y la necesidad de implementar urgentemente soluciones que permitieran desarrollar el trabajo habitual de la Agencia y los servicios a los ciudadanos a través de medios telemáticos, debido a la pandemia mundial de la COVID-19. Durante la segunda mitad del ejercicio el Servicio ha contado con una única persona para hacerse cargo de todas las tareas del mismo.

EJE 1: MODELO DE GESTIÓN DE BUEN GOBIERNO

1.1. Dirección de la organización

- La Política de Calidad se revisó en enero de 2018 para adaptarla a norma UNE-EN ISO 9001:2015, estando pendiente su revisión y adaptación para el año 2021.
- Con fecha 9 de diciembre de 2020 se aprueba por el Consejo de Administración de la Agencia de Desarrollo Local en sesión ordinaria, el **Informe de Gestión 2019**.
- Con fecha 9 de diciembre de 2020 se aprueba por el Consejo de Administración de la Agencia de Desarrollo Local en sesión ordinaria, el **Plan de Actuación 2020**.

1.2. Política de comunicación

- El no tener definido competencias y ámbito concreto de actuación hace no avanzar en una posible Carta de Servicios homologada de la ADL.
- Se definen los servicios y compromisos de la Carta de Servicios del Programa mixto de Empleo-Formación Talleres de Empleo para el proyecto **Taller de Empleo Villa de Santa Pola IX** (diciembre 2019 a diciembre 2020); y del **Programa mixto de Empleo-Formación de las Escuelas de Ocupación ET FORMEN Villa de Santa Pola I** (diciembre 2019 a diciembre 2020), destinado a personas con dificultades de inserción laboral o pertenecientes a colectivos vulnerables.
- Comunicaciones de la ADL:

COMUNICACIONES EXTERNAS	Objetivo	Ref. 2019	Ref. 2020	Diferencia
Comunicado de prensa	36	30	21	-9
Comunicado Facebook	180	350	211	-139
Comunicados tuits	--	329	214	-115
Comunicados Información Empresarios	--	60	57	-3
Usuarios Información Empresarios	--	407	418	+11

Comunicados Foro Empleo		236	285	-49
Usuarios Foro Empleo	--	4.567	4.852	+285
Peticiones web	--	33	50	+17

- Ley de transparencia:
 - Se ha publicado en la sede Web de la ADL información relativa a transparencia, entre otros:
 - Gestión económica: Liquidación 2019 y presupuestos 2020
 - Subvenciones: Subvenciones recibidas en el año 2020
 - Informes anuales: Informe de gestión y plan de actuación
 - Órganos de gobierno: Consejos de Administración y Comisiones Ejecutivas

1.3. Gestión sostenible de los recursos administrativos

- En cuanto a las compras, se sigue el control de los productos comprados, dando prioridad a las empresas locales, siendo el objetivo que estas supongan al menos el 65% del total, con el siguiente resultado:
 - Empresas Locales: 66,67%
 - Empresas Provinciales: 33,33%
 - Empresas Nacionales: 0,0%
 - Desvío respecto valor objetivo: +1,67%
- Se ha evaluado la totalidad de proveedores identificados (12), con una puntuación media de 67,01 puntos, lo que supone una calificación media “aceptable”, con un desvío positivo de 2,01, ya que el valor objetivo medio ha de ser igual o mayor a 65 puntos, destacando la valoración más alta con un 75,00 y la valoración más baja con un 62,5. Valoración que también es “aceptable” pues la mínima individual debe ser superior a 50 puntos.
- Se han gestionado las siguientes subvenciones:

GESTIÓN DE SUBVENCIONES	Cantidad Solicitada	Cantidad Concedida	% sobre solicitada
AEDL	58.800,00	58.800,00	100,00%
SERVEF - Formación	480.412,80	480.412,80	100,00%
Educación - Formación	55.200,00	40.406,40	73,20%
Diputación	2.310,00	2.2310,00	100,00%
TOTAL	596.722,80	581.929,20	97,52%

1.4. Gestión sostenible de los recursos económicos

- Se han prorrogado los presupuestos 2018.
- Se analizaron los balances de ingresos y gastos en las siguientes fechas:
 - 23/01/2020
 - 27/02/2020
 - 12/06/2020
 - 07/07/2020
 - 25/08/2020
 - 07/10/2020
 - 30/11/2020

1.5. Gestión sostenible de los recursos tecnológicos

- Mantenimiento preventivo de los sistemas de información:
 - Diariamente (L-V): Copia de seguridad de los ficheros de usuario, datos de aplicaciones y bases de datos de los servidores.

- Mensualmente: Parcheado de servidores, verificación del sistema antivirus, verificación del estado de los SAI, copia de seguridad completa de servidores, parcheado de PC.
 - Trimestralmente: Verificación ampliada del sistema de copias de seguridad, verificación ampliada de los SAI.
- Se ha realizado el mantenimiento correctivo necesario de los sistemas de información de la Agencia (PCs, impresoras, servidores, dispositivos de red, etc.).
 - Preparación de equipos de trabajo administrativo y de las aulas de formación para los proyectos Taller de Empleo Villa de Santa Pola IX y Et Formem Villa de Santa Pola I.
 - Se han realizado labores de mantenimiento, configuración y administración de las aplicaciones utilizadas por la ADL: alta de usuarios, permisos, gestión de roles, configuraciones, etc.
Se han creado usuarios, servicios y expedientes para los proyectos Taller de Empleo Villa de Santa Pola X y Et Formem Villa de Santa Pola I en OpenSEA.
Se ha habilitado la plataforma de formación online de la ADL para el cambio de docencia presencial a telemática en los proyectos Taller de Empleo Villa de Santa Pola X y Et Formem Villa de Santa Pola I.
 - Mantener y optimizar el software de monitorización y gestión de redes implantado en la ADL, que permite administrar de forma más eficiente la red actual de comunicaciones.
No realizado debido al desvío de recursos para implementar medidas urgentes por la COVID-19 y a la baja IT del Responsable del Servicio.
 - Continuar con la implantación de un software de gestión de logs centralizado, que permita mejorar la gestión de los equipos informáticos, detección precoz de errores y amenazas, etc.
No realizado debido al desvío de recursos para implementar medidas urgentes por la COVID-19 y a la baja IT del Responsable del Servicio.
 - Implementar WiFi en las aulas de la calle Gerona y en la sede de Astilleros.
No realizado al no tener presupuesto para inversiones en el año 2020.
 - Migrar los servidores Linux a CentOS 8.
No realizado debido al desvío de recursos para implementar medidas urgentes por la COVID-19 y a la baja IT del Responsable del Servicio.
 - Migrar correo Lotus Domino a webmail
 - Se han realizado las siguientes tareas relativas a esta actuación:
 - Crear y configurar buzones de correo para cada trabajador de la ADL en el nuevo sistema.
 - Cambiar los enrutamientos de correo para que no se entreguen al servidor Domino.
 - Configurar firmas corporativas en las cuentas de correo.
 - Modificaciones en la programación de las listas de distribución (ofertas empleo y foro empresarios) para que se pueden enviar las publicaciones desde el nuevo webmail en lugar desde Lotus Notes.
 - Modificaciones del plugin para dispositivos móviles para que detecte automáticamente el tipo de terminal y cambie la visualización de Pc de escritorio a dispositivo móvil automáticamente, sin interacción con el usuario.
 - Habilitar y configurar los siguientes plugins:
 - automatic_addressbook, que recolecta las direcciones de correo recientes y las añade a la lista de contactos.

- zipdownload, que permite descargar todos los anexos de un correo a la vez.
 - ispcconfig_roundcubemail, permite activar filtros de correo, el servicio de “ausente de la oficina” y el cambio de contraseña.
- Actuaciones no previstas en el plan de actuación 2020:
 - Optimizar la programación de las listas de distribución de correos para que se envíen en bloques en lugar de todos juntos a las 16:00 horas, y así no paralicen el servidor de correo corporativo.
 - LimeSurvey: Instalación y pruebas plataforma encuestas online que sustituirá a las encuestas actuales hechas en Moodle.
 - GLPI: Instalación y puesta en marcha software de gestión de inventario TI y ticketing
- Preparación de los Sistemas de Información para teletrabajo por el Estado de Alarma:
 - Configuración acceso a través de Guacamole (software de conexión remota) a los ordenadores personales de cada trabajador en la oficina.
 - Programación encendido automático PCs de la oficina para trabajo en remoto.
 - Reconfiguración del firewall para acceso desde la DMZ (guacamole) a la red interna.
 - Desmontaje de ordenadores para ciudadanos (rincones del cliente, ordenadores cursos Astilleros, ...)
 - Reconfiguración switches para nueva configuración puestos de trabajo.
 - Gestionar acceso a OpenSEA en remoto con certificados digitales para los trabajadores de la ADL.
 - Formar a los trabajadores en el uso de herramientas de videoconferencia (Jitsi).
 - Migrar el correo Lotus Domino a webmail.
 - Configurar servidor Lonja con herramientas de administración de sistemas para su uso por el servicio de Sistemas de Información (HeidySQL, notepad++, etc.).
 - Configurar equipos portátiles para su cesión a los trabajadores que no tienen medios informáticos en casa.
 - Configurar teléfonos móviles y activar desvíos para atender la centralita telefónica desde casa.
 - Configurar tablets para la teleformación de los alumnos de los proyectos TEVSPIX y EtFORMENVSPI.
 - Desdoble aulas Gerona para disminuir el número de alumnos por clase (cambio equipos alumnos, duplicar ordenador profesora, reconfiguración red, etc.)

1.6. Desarrollo de software interno y competitividad municipal

- Se ha creado y publicado el siguiente contenido en las sedes web y plataformas de formación que gestiona la ADL:
 - formaciononline.adlsantapola.es:
 - Creación de encuestas de satisfacción para los proyectos Taller de Empleo Villa de Santa Pola IX y Et Formem Villa de Santa Pola I.
 - Creación de cursos para formación telemática de los proyectos Taller de Empleo Villa de Santa Pola IX y Et Formem Villa de Santa Pola I.
 - Creación de encuestas docentes y alumnos de las actividades formativas "PICE Comercio" y "PICE Inglés"..

- www.adlsantapola.es:
 - Mantenimiento, publicación y actualización regular de noticias y contenidos de la web.
 - Creación y actualización de las siguientes secciones:
 - Oferta voluntariado europeo proyecto "On a Mission for our society" Erasmus + Rumania (del 07 al 17 de mayo).
 - Oferta voluntariado europeo proyecto "Heterotopia Tour" Erasmus + Portugal (del 29 de marzo al 11 de abril).
 - Oferta voluntariado europeo proyecto "Cre-Acting Yourself" Constanza - Rumanía (del 01 junio al 30 septiembre de 2020).
 - Oferta voluntariado europeo proyecto "Volunteering youth project in Jönköping" Suecia (del 01 septiembre de 2020 al 01 septiembre 2021).
 - Nueva sección "HORIZON 2020" en el apartado de EUROPA.
 - Publicación dentro de la sección "HORIZON 2020" del proyecto "Urban GreenUp".
 - Publicación nueva empresa "Iscellweb" en Rincón Empresarial.
 - Publicación nueva empresa "Muebles Thailandia" en Rincón Empresarial.
 - Publicación nueva empresa "PGA Abogadas" en Rincón Empresarial.
 - Publicación nueva empresa "Studio 17" en Rincón Empresarial.
 - Oferta curso "CNA Cybersecurity operations" en la sección Aula Mentor.
 - Oferta "Cursos en abierto" en la sección "Aula Mentor".
 - Publicación solicitud "Proveedores para auditoría interna de Calidad" y "Proveedores para la auditoría externa de Calidad".
 - Publicación solicitud "Proveedores seguros curso PFCB (2020-2021)".
 - Publicación solicitud "Proveedores material promocional URBACT III ACTive NGOs - 2ª Fase".
 - Nueva sección "PFCB 2020/21".
 - Nueva sección "Taller de Empleo Villa de Santa Pola X".
 - Creación de los siguientes formularios:
 - Jornada "MOVILízate. Planifica tu búsqueda de empleo a través de tu móvil en Labora".
 - Jornada "LA ADL en tu MÓVIL. Busca empleo con tu móvil en la ADL de Santa Pola".
 - Jornada "Apps + EMPLEO. Encuentra empleo a través de las Apps de tu móvil".
 - Jornada "Re-FORMATE. Encuentra tu profesión (parte 1)".
 - Jornada "Re-FORMATE. Encuentra tu profesión (parte 2)".
 - Jornada "2X1 Formación + Empleo".
 - Jornada "Currículum 2.0 & Creativo: Dale una vuelta a tu currículum".
 - Jornada online "Trabajando tu marca personal en LinkedIn".
 - Jornada online "Marca personal y empleo en la era digital".
 - Jornada online "Claves de éxito de una tienda online".
 - Jornada online "Publicar en internet para que tu cliente te compre".
 - "Actualización registro municipal de asociaciones vecinales".
 - "Inscripción para webinar asociaciones del municipio".
 - Creación de los siguientes banners:
 - "Jornadas organizadas por el Servicio Empleo".

- “Subvenciones COVID19”.
 - Reestructuración de la sección “Europa” dedicada a proyectos europeos.
 - Publicación de información y procedimientos y diseñar banner para la solicitud de subvenciones de "Ayuda a pymes, micropymes, autónomos y profesionales COVID19"
- Diseño:

Se han diseñado los siguientes elementos:

 - Diseño logotipos proyectos TEVSPIX y EFORMEMVSPi.
 - Diseño carteles informando a los ciudadanos de no atención presencial.
 - Diseño guía "Guía práctica de medidas frente al COVID-19".
 - Video con los servicios de la ADL .
 - Diseño cartel "Cursos en abierto Aula Mentor".
 - Diseño cartel "Espere aqui" atención presencial ADL.
 - Diseño cartel "ADL Espacio Seguro" con las obligaciones del COVID 19.

1.7. Administración electrónica y protección de datos de carácter personal

- Gestión de las materias relativas a la Protección de Datos Personales.
- Implantación de las obligaciones derivadas de la Ley 39/2015, del Proceso Administrativo Común y la Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público:
 - Confección plantillas y puesta en marcha de la gestión de expedientes en OpenSEA: contratos menores, tramitación de facturas, etc.
 - Habilitación sede electrónica ADL con OpenSEA
 - Implantación Gestiona, como solución de gestión electrónica municipal:
 - Expedientes, órganos colegiados, libro de decretos, procedimientos, trámites externos, portal de transparencia, cita previa, sede electrónica.
 - Configurar agendas de los servicios de la ADL para cita previa.
 - Confección de plantillas adaptadas a la ADL (contratos menores, tramitación facturas, etc.).
 - Soporte a usuarios: activación firma virtual, acceso plataforma, uso, etc.
 - Soporte en la puesta en marcha de Órganos Colegiados.
 - Preparación tablet para asistencia a Órganos Colegiados.

1.8. Gestión sostenible de las infraestructuras

- Mantenimiento preventivo de las infraestructuras:
 - Trimestralmente: Se han realizado las revisiones periódicas de los sistemas antiincendios.
 - Trimestralmente: Se ha revisado el correcto funcionamiento del salvaescaleras
 - Anualmente: Se ha revisado el cuadro de luces eléctrico de las dependencias de la C/ Astilleros, así como se ha realizado la revisión de los extintores tanto de las dependencias de la C/ Astilleros, como del Centro de Formación C/Gerona.

1.9. Gestión sostenible de los recursos medioambientales

- Las actuaciones se quedan pendientes hasta que se cuente con unas dependencias nuevas, si bien, se siguen por parte de todos los trabajadores las buenas prácticas ambientales estipuladas en años anteriores para la reducción de consumos: papel, tóneres, agua, luz, etc.

1.10. Acciones en responsabilidad social

- Las actuaciones de responsabilidad social se han realizado a través del proyecto europeo ACTive NGOs dando visibilidad a través de redes sociales y prensa sobre las asociaciones vecinales e iniciativas ciudadanas que durante el confinamiento de la pandemia COVID-19 realizaron actuaciones de apoyo a las personas y colectivos más vulnerables.

1.11. Otros apoyos institucionales

- Notificación a Alcaldía y concejalías correspondiente de la publicación de las siguientes convocatorias y ayudas:
 - **Convocatorias Economía Baja en Carbono**
 - Al ser un proyecto de especial interés para el Ayuntamiento de Santa Pola se realiza un informe detallado con la información de interés para la toma de decisión relativa a esta convocatoria y se llevan a cabo varias reuniones con representantes políticos y técnicos.
 - Real Decreto 316/2019, de 26 de abril, por el que se modifica el Real Decreto 16/2017, de 16 de junio, por el que se regula la concesión directa de subvenciones a proyectos singulares de entidades locales que favorezcan el paso a una economía baja en carbono en el marco del programa operativo FEDER de crecimiento sostenible 2014-2020.
 - 120.503.322€ para la Comunitat Valenciana. La cofinanciación es del 50%. El límite máximo por entidad local es de 5.000.000€.
 - Asimismo, se inicia el proceso para la realización de un dossier sobre las ayudas del IDAE para la convocatoria de Proyecto Singulares para Entidades Locales de Economía Baja en Carbono (fondos FEDER), esta convocatoria plantea ayudas para un total de 17 medidas.
 - **European City Facility**
 - Se comunica las ayudas de la EUCF, que es una iniciativa europea para ayudar a los municipios de toda Europa a desarrollar conceptos de inversión para acelerar las inversiones en energía sostenible, a través de una ayuda de 60.000€.
 - **Escuelas embajadoras del Parlamento Europeo**
 - Se comunica la posibilidad que las escuelas de Santa Pola participen en la convocatoria de escuelas embajadoras del parlamento europeo.
 - **European Green LEAF**
 - Se comunica resumen de la convocatoria para los premios “European Green Leaf” para municipios entre 20.000 y 99.999 habitantes.
 - Se analiza la convocatoria y finalmente se considera que con la falta de información relativa a los indicadores exigidos por la convocatoria generan que la candidatura de Santa Pola no sea viable y en consecuencia se decide no presentarse. No obstante, se programa una reunión para iniciar la hoja de ruta de la estrategia municipal para la siguiente convocatoria y presentar así a Santa Pola con una candidatura competitiva.
 - **VIII Premio a las Buenas prácticas locales por el clima**
 - Comunicación de convocatoria de la Red Española de Ciudades por el Clima convoca la VIII EDICIÓN DEL PREMIO A LAS BUENAS PRÁCTICAS POR EL CLIMA, dirigido a Ayuntamientos, Diputaciones Provinciales, Cabildos y Consejos Insulares adheridos a la Red Española de Ciudades por el Clima.

- Se realiza análisis por parte de la empresa de asesoramiento en proyectos europeos y se desestima la presentación de la misma, ya que los proyectos ambientales por parte del Ayuntamiento se encuentran en fase de implementación y por tanto no son elegibles para esta convocatoria.
- Colaboración, del Departamento de Empresas con el Ayuntamiento de Santa Pola, en la gestión y tramitación de la convocatoria para la concesión de subvenciones de gastos corrientes destinadas a apoyar a pymes, micropymes, autónomos y profesionales con destino a minimizar el impacto económico producido a consecuencia de la Covid 19. (Ver apartado 5.13. Gestión de planes propios del Eje 5 B)

1.12. Gestión y fomento de las alianzas

- Actualización de las partes interesadas de la Agencia de Desarrollo Local llevada a cabo a través de una reunión de personal llevada a cabo en octubre de 2020 y aprobación en el Plan Anual de Actuación del citado año.
- La situación actual de las alianzas se detallan en el anexo I, siendo el resumen el siguiente:

ALIANZAS Y CONVENIO TOTALES	Ref. 2019	Ref. 2020	Diferencia
Administración	0	0	--
TIC	0	0	--
Planificación y Calidad	2	6	+4
Empleo	2	0	-2
Formación	1	0	-1
TOTAL	5	6	+1

EJE 2: GESTIÓN POR PROCESOS Y EXCELENCIA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

2.1. Sistema integrado de gestión de la calidad y SST ADL

- En enero 2020 se realiza **adaptación procedimientos, instrucciones técnicas y formatos del Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001:2015** del proceso de Programas Mixtos de Formación y Empleo para el Taller de Empleo Villa de Santa Pola IX.
 - Reunión formativa con el Director del Taller para conocer el Sistema de Gestión de la Calidad de la Agencia de Desarrollo Local e iniciar el proceso de adaptación de la documentación al Sistema.
- Gestiones para la contratación de la realización de la Auditoría Interna de los servicios certificados de la Agencia de Desarrollo Local según norma UNE-EN ISO 9001:2015, contratándose a la empresa AZIMUT Gestión y Proyectos, S.L. con un total de 907,50€ (IVA incluido). **La fecha de la auditoría interna es el 19 de octubre de 2020.**
- Con fecha **30 de noviembre** se llevó a cabo la auditoría externa primera de seguimiento del **Sistema de Gestión de la Calidad de la Agencia de Desarrollo Local**, recibiendo posteriormente el Informe de Auditoría en el que se detalla que *“se ha comprobado la implantación del Sistema respecto a los requisitos especificados en la norma de referencia UNE-EN ISO 9001:2015, no detectándose “no conformidades” en el presente informe de auditoría”*. Asimismo, destacan los siguientes puntos fuertes:
 - *“El esfuerzo que se ha realizado desde la organización para continuar con la mayor parte de la actividad desarrollada desde hace años, si bien por los cambios acontecidos desde el 2019 y el covid 2020 se han visto afectados.*
 - *La correcta evaluación del contexto de la organización y los documentos desarrollados al respecto. Así como la exposición de las actuaciones realizadas*

y pendientes de desarrollar por parte de la organización y decisiones por parte del Consejo de Administración.

- Los Talleres grupales de orientación laboral realizados en el 1º trimestre 2020 pero paralizados por el covid”.

2.2. Quejas y sugerencias

- Con fecha 24 de noviembre 2020, se registró una queja sobre la atención telefónica de una usuaria que intentó varias veces ponerse en contacto por teléfono para realizar la inscripción en los Talleres de Empleo. El mismo día que realizó la queja a través del formulario ya se le había contestado previamente por e-mail desde el servicio de Empleo para indicarle las instrucciones a seguir. En el registro se detalla la causa de la misma.

2.3. Satisfacción de los usuarios

- Los resultados de las encuestas han sido los siguientes:

REPRESENTATIVIDAD DE LAS MUESTRAS 2020			
Gestión de Servicios	Objetivos	Resultado	Diferencia
Usuarios Servicio PRU	--	3,92%	--
Alumnos sobre Acciones Formativas	90%	100%	100%
Alumnos a Docentes	90%	100%	100%
Docentes al Centro	90%	100%	100%
Alumnos Aula Mentor	90%	100%	100%
Alumnos Aula Higiene Alimentaria	90%	100%	100%
Entidades Colaboradoras al Centro	100%	100%	100%
Empresas Ofertantes de Empleo	75%	89,36%	--
Usuarios Demandantes de Empleo	>=312	99	-213
Usuarios Servicio a Empresarios	75%	75%	--

SATISFACCIÓN CLIENTE-CIUDADANO 2020			
Servicios	Objetivos	Resultado	Diferencia
Usuarios Servicio PRU	85%	88,18%	+2,18
Alumnos sobre Acciones Formativas	80%	90,28%	+10,28%
Alumnos a Docentes	85%	93,42%	+8,42%
Docentes al Centro	85%	100%	+15%
Alumnos Aula Mentor	85%	100%	+15%
Alumnos Aula Higiene Alimentaria	85%	91,67%	+6,67%
Entidades Colaboradoras al Centro	85%	100%	+15%
Empresas Ofertantes de Empleo	80%	79,65%	-0,35
Usuarios Demandantes de Empleo	80%	88,64%	+8,64
Usuarios Servicio a Empresarios	80%	90,82%	+10,82

Análisis satisfacción alumnos de formación:

- Perfil del usuario de formación:
 - El perfil del usuario que asiste a la formación presencial suele ser el de mujer (63%).
 - EN cuanto a las edades de los usuarios de formación, tienen edades comprendidas entre los 18 y 25 años un 67%, seguido muy de cerca de personas entre 26 y 35 años con un 25%.
 - La mayoría de los usuarios de formación residen en Santa Pola (94%)
 - En cuanto a la situación laboral, un 65% son desempleados.
 - En cuanto a nivel de estudios, destacar que un 31% no cuentan con la enseñanza obligatoria y otro 38% tiene la E.S.O.
- Aspectos mejor valorados en las encuestas:
 1. Docente explica contenidos de forma clara y sistemática: 92%

2. Recursos utilizados por docentes favorecen el aprendizaje: 91%
 3. Adquisición nuevas habilidades para el puesto: 88%
 4. Localización de las aulas: 87,40%
 5. Atención y trato recibido por nuestro personal: 87%
 6. Documentación y materiales entregados: 87%
 7. Contenidos cursos han cubierto las expectativas: 86%
- **Aspectos a mejorar:**
 1. Condiciones de las aulas: 84%
 2. Grado de profesionalidad de nuestro personal: 84%
 3. Organización del curso: 76,80%

Análisis Satisfacción Empresas Ofertantes de Empleo

En cuanto a la satisfacción de las empresas usuarias del servicio de ofertas de empleo, indicar que uno de los aspectos mejor puntuados por nuestros empresarios es el grado de comunicación y rapidez en la gestión de ofertas (86%), el grado de profesionalidad de nuestro personal (79,41%), seguido por la atención y trato recibido por nuestro personal (77,06%).

Destacar que el 83% de las empresas que han gestionado sus ofertas de empleo en la ADL recomendaría nuestros servicios a otras empresas.

Análisis Satisfacción Empresas usuarias del servicio de empresas

Durante el año 2020 se realizaron encuestas de satisfacción al 90,82% de los usuarios del servicio de empresas, llevándose a cabo un total de 49 encuestas de satisfacción de las cuales se obtuvo un resultado de satisfacción global del 89,29%.

Destacar que el aspecto mejor valorado entre las preguntas realizadas a nuestros usuarios del servicio de empresas ha sido, con un 94,12%, el grado de profesionalidad de nuestro personal, seguido con un 92,55% por la atención y trato recibido por nuestro personal.

El 100% de las empresas que han utilizado alguno de los servicios que ofrece el departamento de empresas recomendaría nuestros servicios.

Análisis Satisfacción Demandantes de Empleo

No existe diferencia en cuanto al sexo en el perfil del usuario del Servicio de Empleo, siendo mayoritariamente personas desempleadas (83%), residentes en Santa Pola. Mayoritariamente tienen entre 18 y 50 años (68%) y acuden a la oficina en busca de información general o para inscripción y consulta de ofertas de trabajo.

Destaca como uno de los aspectos mejor valorados el trato recibido por nuestros empleados seguido por el nivel de conocimiento de los temas por el personal que le atendió y el grado de profesionalidad del personal.

EJE 3: GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

3.1. Gestión administrativa del personal

- Las incidencias propias de la gestión del personal han sido los siguientes:

GESTIÓN DE PERSONAL	Ref. 2019	Ref. 2020	Diferencia
Plantilla Media	60,67	59,08	-1,59
Contratos	40	32	-8
Anexos Contratos	0	0	--
Fin Contrato	59	35	-24
Baja Voluntaria	2	0	-2
Prácticas Formativas	2	3	+1
Baja Enfermedad	20	27	+7
Partes de Confirmación Enfermedad	30	29	- 1
Alta Enfermedad	18	26	+8

Baja Accidentes	4	5	+1
Partes de Confirmación Accidentes	6	2	-4
Alta Accidentes	4	5	+1
Baja Maternidad	0	0	--
Dietas y Kilometraje	21	0	-21
Asistencia cursos, seminarios y jornadas	31	7	-24
Procedimientos sancionadores	0	0	--

- En el año 2020 se ha aprobado la Oferta Pública de Empleo por medio de Decreto 128 de fecha 17/12/2020
- En el año 2020 no se han celebrado elecciones sindicales.

3.2. Actualización plantilla (RPT y carrera profesional)

- Se han prorrogado los presupuestos así como la plantilla de puestos de trabajo del 2018.

3.3. Plan de formación interno

- Se ha realizado el oportuno plan de formación interno, que se ha cumplido sobre lo concedido al 100% (6 acciones) y que su valoración directa y la de sus superiores ha superado el objetivo previsto de 7 puntos.

3.4. Evaluación del clima y de la satisfacción laboral

- Los resultados han sido:

CONCEPTO	Objetivo	Obtenido	Resultado
Factores Extrínsecos	> 40 puntos	44,33	4,33
Factores intrínsecos	> 35 puntos	41,58	6,58
Satisfacción General	> 76 puntos	85,92	9,92

- Señalar que en cuanto al clima y satisfacción laboral el nivel de satisfacción general se mantiene en niveles de Satisfecho como en años anteriores, con 9,92 puntos por encima del objetivo aumentando en 2,99 puntos con respecto al año anterior.
- Se observa, como en años anteriores, una insatisfacción generalizada entre los trabajadores con respecto a las instalaciones de la Calle Astilleros por las malas condiciones en las que se encuentran en general.

3.5. Prevención de riesgos laborales

- Durante el año 2020 no se ha hecho ninguna gestión en cuanto a la línea estratégica 3.5. por falta de medios humanos en el Servicio de Planificación y Calidad para su ejecución. Se puso de manifiesto en el Plan de Actuación 2020.

EJE 4: COMPETITIVIDAD DEL TERRITORIO

4.1. Planificación estratégica del territorio

- En cuanto a la Planificación Estratégica del Territorio:
 - Realización de varios seminarios formativos de la **Agenda 2030** y **Agenda Urbana Española** para iniciar el proceso de alineación con la estrategia municipal.

4.2. Apoyo a los sectores productivos locales: tradicionales y emergentes

- Este año no se ha recibido ninguna solicitud de actividades formativas en cuanto a gestión de la calidad por parte de las empresas locales, debido principalmente a la situación sufrida por la pandemia COVID-19.

4.3. Apoyo al asociacionismo y a la participación institucional

- Las actuaciones en el apoyo al asociacionismo y a la participación institucional se han llevado a cabo a través de las actuaciones del proyecto europeo “ACTive NGOs” URBACT III - “Asociaciones Activas” y “Health&Greenspace”- URBACT III, segunda fase.
- En el Rincón Empresarial se han llevado a cabo las siguientes gestiones:

RINCÓN EMPRESARIAL	Ref. 2019	Ref. 2020	Diferencia
Atenciones rincón empresarial	157	84	-73
Altas rincón empresarial	10	12	+2
Publicaciones biblioteca virtual	24	10	-14

*Se observa una importante disminución en el número de atenciones del Servicio del Rincón Empresarial, esto se debe principalmente a dos aspectos; por un lado, decir que este año ha estado marcado por la pandemia de la Covid 19, y el consecuente teletrabajo en el que no contábamos con todas las herramientas necesarias para mecanizar los datos desde casa y por ello no se registraron en el programa Softgestión numerosos servicios efectuados, por otro lado, esta disminución se debe a que cada vez son menos las nuevas empresas a las que poder informar del Servicio, las empresas usuarias del servicio de empresas durante el año 2020 en su mayoría ya son usuarias de años anteriores, por los que ya se les informó de dicho servicio. Hacer también referencia que debido a la Covid 19 nos hemos tenido que adaptar a los servicios más demandados en el momento y reorganizar el trabajo con los recursos humanos que contábamos, centrándonos por ello en otros servicios más solicitados durante el año, como la información gestión y tramitación de ayudas para empresas tanto ayudas de otros organismos (Labora, etc.) como propias del Ayuntamiento en la que hemos colaborado desde la ADL (*Subvenciones de gastos corrientes destinadas a apoyar a pymes, micropymes, autónomos y profesionales con destino a minimizar el impacto económico producido a consecuencia de la covid 19).

*Ver apartado 5.13. Gestión de planes propios del Eje 5 B

4.4. Promoción de las TIC y la innovación

- Cumplimentación encuesta del INE sobre actuaciones de I+D en la Agencia de Desarrollo Local.
- Punto de Registro de Usuarios (PRU):
La Agencia es centro PRU de la ACCV, actuando como oficina de registro en la emisión y revocación de certificados digitales.

CERTIFICADOS DIGITALES	Ref. 2019	Ref. 2020	Diferencia
Certificados realizados	3.451	4.798	+1.347
Certificados revocados	771	1.001	+230
Atenciones a usuarios	3.422	4.771	+1349
Atenciones internas	29	27	-2

- Marca ADL en Internet:
Promoción de la marca de la ADL en Internet, gestión de visitas y páginas indexadas por buscadores.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN INDICADORES	Ref. 2019	Ref. 2020	Diferencia
Medir el valor de la marca ADL Santa Pola (Woodrank)	67,00	72,00	+5
Seguidores de la ADL en Facebook	3.880	4.106	+226
"Me gusta" en Facebook	3.746	3.949	+203
Seguidores de la ADL en Twitter	949	994	+45

Visitas a la sede Web de la ADL	65.634	74.523	+8.889
Visitantes a la sede Web de la ADL	40.801	40.183	-618
Google Index sede Web ADL	2.300	1.520	-780
Visitas sede Web Santapolavant	5.806	14.265	+8.819
Visitantes sede Web Santapolavant	4.297	7.090	+2793
Google Index Web Santapolavant	95	125	+30

4.5. Vivero de empresas - Centro de negocios

- Este proyecto está pendiente al no disponer de instalaciones para llevarlo a cabo. Momento en el que se diseñará el mismo, en función de las instalaciones.

4.6. Gestión de proyectos europeos

• HORIZON 2020 URBAN Green UP

- En febrero se inicia el proceso para que el Ayuntamiento de Santa Pola se incorpore como ciudad follower del **proyecto Horizon 2020 URBAN GREEN UP**. Se presenta propuesta por parte de CREA360 y finalmente, el Ayuntamiento de Santa Pola es aceptado.
- El consorcio está compuesto por un total de 8 ciudades, 3 de ellas son el clúster inicial representadas como “demostradoras”: Valladolid (España), Liverpool (Reino Unido) e Izmir (Turquía) que demostrarán la efectividad de la metodología URBAN GreenUP. , y las ciudades “followers” iniciales son, 2 europeas y 3 no europeas, Ludwigsburg (Alemania), Mantova (Italia), Medellín (Colombia), Chengdu (China) y Quy Nhon (Vietnam).
- **Objetivo del proyecto: aumentar el potencial de transferencia de esta metodología y de las soluciones innovadoras basadas en la naturaleza, desarrolladas y testeadas en el proyecto, asegurando su transferencia al mayor número posible de ciudades a nivel europeo e internacional, en esta red participan: Santa Pola (España), junto a Aalborg (Dinamarca), Athienou (Chipre), Hegyvidék (Hungría), Kifissia (Grecia), Murcia (España), Kladno (Republica Checa), Lviv (Ucrania), Oslo (Noruega) y Tampere (Finlandia).**

• HORIZON 2020

- Se presenta al Ayuntamiento la oportunidad de que el municipio participe en un consorcio para presentarse a un Horizon 2020 relacionado con el “**Green Deal**” y la **participación ciudadana para afrontar el cambio climático**. El proyecto esta liderado por la universidad de Bolonia.
- En colaboración con el **político responsable y los técnicos municipales de Infraestructuras** se realizan las gestiones necesarias y se aporta la documentación solicitada para incluir la participación de Santa Pola en el proyecto. La inclusión del Ayuntamiento de Santa Pola en el consorcio es confirmado por el líder del mismo.

• Proyecto Europa por los Ciudadanos IN NEET

- Hemos trabajado activamente para la preparación del proyecto **Inneet liderado por el municipio de Alimos en Grecia**. El proyecto consta de 8 eventos internacionales (uno para cada socio del proyecto) y tiene la intención de involucrar directamente a más de 500 participantes, e indirectamente a más de 50,000 personas.
- Cada socio organizará un evento internacional en el que se abordarán temas relevantes sobre el **fenómeno de los NiNis**) y cómo está trabajando Europa en ello.
- **El proyecto ha sido seleccionado. La contribución de la UE cubre el 100% de los costes estimados y no necesita cofinanciación.**

• Proyecto ACTIVE NGOs URBACT III, segunda fase:

- Gestiones para la implementación de la segunda fase del proyecto.

- Realización de **reuniones con los líderes del proyecto** para el aseguramiento en el cumplimiento de los requisitos y entregables del proyecto: 15/01/2020, 12/03/2020, 24/03/2020, 20/04/2020, 27/05/2020, 13/07/2020 y 15/09/2020.
 - Participación en **webinarios transnacionales**: - 2 de junio: “Digitalisation and post-COVID-19 recovery”; 8 abril: “Active NGOs in cooperative city in quarantine”; 21-22 de octubre: Espoo Transnational Seminar: “Capacity Building, professionalization and active procurement”.
 - **Convocatorias y coordinación de reuniones del Grupo de Acción Local (ULG)**: 06/03/2020, 18/02/2020, 21/04/2020, 27/04/2020, 27/05/2020, 24/07/2020 y 06/11/2020.
 - Contratación para **materiales y actuaciones del Plan de Comunicación**.
 - Realización de 3 videos entrevistas asociaciones y personal participante del proyecto para la diseminación del proyecto.
 - Justificación gastos del proyecto en herramienta Synergie URBACT III.
- **Proyecto IN NEET! Encouraging young people to build a better Europe**
 - Se recibe comunicado de la Comisión Europea, del programa de Europa por los Ciudadanos para los resultados de la evaluación del citado proyecto, habiendo sido seleccionado
 - **Socios de este proyecto en el que el Líder es Grecia: Santa Pola, Italia, Eslovenia, Chipre, Rumanía, y Bulgaria**
 - **El proyecto se centra en los jóvenes que se encuentran en graves dificultades o riesgo de exclusión social como consecuencia de su situación de desempleo y falta de formación.**
 - Debido a la situación de pandemia, el líder del proyecto decide posponer el inicio del mismo para el año 2021
- **Proyecto “Health&Greespaces” URBACT III, finalización primera e inicio segunda fase:**
 - Preparación del **encuentro transnacional cierre primera fase en Budapest (Hungria)** con la participación de varios técnicos municipales y concejal delegado de Infraestructuras del 3 al 5 de febrero de 2020.
 - Justificación gastos del proyecto de la primera fase en herramienta Synergie URBACT III y realización de auditoria externa (First Level Control).
 - Una vez finalizada la primera fase, con fecha 8 de mayo de 2020 se recibe notificación de los líderes del proyecto adjuntando la carta de aprobación del proyecto europeo **“Health&Greenspace” Action Planning Network**, con un presupuesto de 56.324,94, subvencionado al 70% fondos FEDER.
 - Participación en la **“Kick-off Meeting” durante los días 17 y 18 de junio**, para la puesta en marcha de la segunda fase del proyecto y reparto de tareas y responsabilidades.
 - Participación en el **“Activation Meeting” llevado a cabo durante los días 10 y 11 de septiembre de 2020**. Presentación por parte del Ayto nuestros puntos fuertes, retos y propuesta de posibles actuaciones para incluir en el **“Road Map de Santa Pola”**.
 - **Elaboración propuesta del Plan de Comunicación del Proyecto.**
- **Proyecto VET-UP for Excellence in Vocational Education in Europe:**
 - El pasado día 16 de enero de 2020, la Agencia de Desarrollo Local del Ayuntamiento de Santa Pola, firmó su **adhesión a la Creación de la Red Valenciana de Entidades proveedoras de Formación Profesional Ocupacional, formada por Ayuntamientos, u Organismos dependientes de ellos, de la Comunidad Valenciana** que desarrollan cursos de formación profesional ocupacional, talleres de empleo o cualquier otro tipo de modalidad de formación ofertada por LABORA.
 - Este proyecto perteneciente al programa Erasmus+ Acción Clave 3 - Apoyo a la reforma de políticas, Redes y asociaciones de proveedores de educación y formación profesional, tiene como socios Europeos: **Red Groupement**

d'Intérêt Public pour la Formation Continue et l'Insertion Professionnelle (Francia), Red Association of Institutions for Vocational Training in Bulgaria (Bulgaria), 3s Forschungsverein (Austria) y Universidad de Economía e Innovación de Lublin (Polonia).

- **Acreditación Agencia de Desarrollo Local en los programas ERASMUS+ KA 150**
 - Se prepara documentación para la acreditación de la ADL.
 - Las organizaciones con acreditación Erasmus obtendrán un acceso simplificado a las oportunidades de financiación de la Acción Clave 1 del futuro programa (2021-2027).
 - La concesión de la acreditación Erasmus Juventud confirma que el solicitante dispone de los procesos y las medidas apropiados y efectivos para llevar a cabo las actividades de movilidad educativa de alta calidad que se habían previsto, y para utilizarlos en beneficio de la juventud.
- **Difusión de los programas de la UE**
 - Preparación de 2 guías rápidas para difundir en redes sociales y web los programas europeos de “Europa Creativa” y “Erasmus+Deporte”.
- **Asesoramiento ayudas al grupo FEM DANSA de Santa Pola.**
 - Se recibe solicitud de asesoramiento y se presta el acompañamiento desde la ADL a Fem Dansa para la presentación a una convocatoria de ayuda a la creación de proyectos escénicos publicada por el Instituto Valenciano de Cultura.
- **E+ KA105 “Cocktail: Gender Sports”**
 - Difusión en RRSS de la posibilidad de que jóvenes de Santa Pola participen en el proyecto "COCKTAIL: GENDER SPORTS". Se trata de un intercambio juvenil que se realizara en Iscar (Valladolid).
 - En el proyecto participan jóvenes de España, Portugal, República Checa, Eslovaquia, Serbia y Gales. Finalmente, ningún joven de Santa Pola se presenta.
- **E+ KA105 “Cocktail: Gender Sports”**
 - Difusión en RRSS de la posibilidad de que jóvenes de Santa Pola participen en el proyecto "COCKTAIL: GENDER SPORTS". Se trata de un intercambio juvenil que se realizara en Iscar (Valladolid).
 - En el proyecto participan jóvenes de España, Portugal, República Checa, Eslovaquia, Serbia y Gales. Finalmente, ningún joven de Santa Pola se presenta.
- **E+KA1 On a misión for our society**
 - El proyecto On a mission for our society se trata de intercambio cultural enmarcado dentro del programa ERASMUS+ para su desarrollo en Rumania, en la localidad de Horezu.
 - Participación de 30 Jóvenes de 5 países: Grecia, Italia, Rumania, España y Turquía. Se reservan 6 participantes españoles.
 - Las fechas de realización era del 07 al 17 de mayo 2020. Tras realizar la difusión una joven de Santa Pola, María Remedios Caro fue seleccionada para participar como líder del grupo, pero finalmente el proyecto quedó paralizado por la situación COVID-19.
- **Actualización de la guía de voluntariado europeo y video:**
 - Se solicita a la empresa CREA360 la grabación de un minitutorial, en el que se combinan explicaciones y diapositivas para explicar a los jóvenes en que consiste el “European Solidarity Corps” y como aprovechar los servicios de la Agencia de Desarrollo Local de Santa Pola, ya que por la situación de la pandemia no es posible realizar jornadas presenciales, y se prepara material

audiovisual para comunicar este tipo de actividades de voluntariado en Europa a través de ERASMUS+.

- **“ComunicARTE- El arte como herramienta de transformación social”:**
 - Se recibe solicitud de la Asociación RAYUELA solicita asesoramiento para poder presentarse mediante el proyecto “comunicarte - el arte como herramienta de transformación social a una convocatoria de ayudas publicadas por la fundación Daniel y Nani Carasso.
 - Finalmente se descarta por la escasa posibilidad de éxito, la gran envergadura del proyecto entorno a los 200.000 euros de presupuesto y complejidad de documentación requerida. Y como alternativa, se propone un proyecto Erasmus KA1.
- **E+KA1º Laboratorio “El arte como herramienta de transformación social en manos de los jóvenes”**
 - Tras la propuesta de proyecto realizada por la asociación vecinal RAYUELA se considera viable la preparación de un proyecto Erasmus + KA105. Por lo que se realiza el proceso de asesoramiento y acompañamiento hasta su presentación.
- **KA105 Youth Mobility- Future Empowered Youth: from Challenges to Opportunities!**
 - Preparación convocatoria para participar en el consorcio para un intercambio juvenil durante 7 días destinado a formar a 30 jóvenes de 6 países europeos.
 - Países participantes: **Francia, Rumania, España, Egipto, Jordania y Georgia.**
 - Las organizaciones participantes tendrán el espacio para compartir e intercambiar sus propias experiencias y prácticas en inclusión juvenil y crear una red regional de organizaciones para llevar el impacto del proyecto más allá para alcanzar más beneficiarios y volver a colaborar para crear oportunidades para otros jóvenes con menos oportunidades.
 - El Ayuntamiento de Santa Pola finalmente es seleccionado para este proyecto.
- **Voluntariado, Creating yourself**
 - Este proyecto se basa en el trabajo voluntario para desarrollar la tolerancia, integración social, respeto por las personas y el medio ambiente. El proyecto se desarrolla en Constanta (Rumania).
 - Finalmente, participa una joven santapolera, Eugenia Tello durante el mes de junio de 2020.
- **Voluntariado, Kreativ Ung Jönköping (Suecia).**
 - Se detecta la posibilidad de realizar un voluntariado en el municipio de Jonköping (Suecia). El proyecto, es un proyecto de voluntariado para realizar una estancia desde septiembre de 2020 a agosto de 2021. Y sería para trabajar en dos proyectos en esa localidad. Uno sobre cultura y otro sobre democracia. En este sentido, se solicitan CV y causas de motivación para realizar el proyecto.
 - Se presenta una joven de Santa Pola que no ha sido seleccionado al no pasar la entrevista por Skype realizada por la entidad.
- **E+KA1 Develop your entrepreneur skills under the Erasmus+ programme**
 - Se consigue la oportunidad de que Santa Pola pueda participar en el proyecto Develop Your Entrepreneur Skills, se trata de un Erasmus + KA 1 sobre emprendimiento en el sector creativo y musical. Que se va a desarrollar en Craiova (Rumanía).
 - La candidatura de Santa Pola es aceptada en el consorcio internacional y se está a la espera de conocer los resultados del proyecto.
- **E+KA1 EDU environmentaly**
 - Se presenta la posibilidad de que Santa Pola forme parte del consorcio del presente Proyecto. Este proyecto consiste en un curso de educación ambiental

Países involucrados: **Letonia, Italia, España, Hungría, Grecia, Rumania, Turquía, República del Norte de Macedonia.**

- La candidatura de Santa Pola es aceptada en el consorcio internacional y se está a la espera de conocer los resultados del proyecto.
- **Voluntariado Grecia**
 - Se informa de la posibilidad de que voluntarios de Santa Pola presente su candidatura a una serie de trabajos voluntarios dentro del **European Solidarty Coorps** en Kalamata Grecia. Media duración entre 6 meses y 1 año.
 - Se presentan dos voluntarias de Santa Pola, que finalmente no son elegidas.
- **Jornadas formativas para Asociaciones**
 - Se realiza un **webinar on-line de acceso gratuito el 12 de junio dirigido a todas las Asociaciones de Santa Pola** con los siguientes objetivos: cómo aprovechar las ayudas y recursos que la Comisión Europea a través de los distintos programas, y conocer casos de éxito de otras asociaciones que han conseguido ayudas.
 - La jornada se desarrolló con normalidad, con un público asistente de 12 personas, de la que 2 asociaciones (NASINBA y COLIBRI) solicitaron información particular para el desarrollo de sus propios proyectos.
- **Actualización de los contenidos del apartado de Proyectos Europeos de la página web de la ADL:** <http://www.adlsantapola.es/es/europa>

EJE 5: POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO

Atención de los usuarios para acercar los servicios al ciudadano

- Resumen por Servicios

RESUMEN ATENCIONES	Ref. 2019	Ref. 2020	Diferencia
Inserción Laboral	25.812	18.824	-6.988
Colocación y Asesoramiento a Empresas	2.436	1.503	-933
Servicio de Formación	6.543	3.627	-2.916
TOTAL	34.791	23.954	-10.837

- Desglose atenciones por servicios

INSERCIÓN LABORAL	Ref. 2019	Ref. 2020	Diferencia
Informaciones- Astilleros	8.649	9.665	1.016
Informaciones - Gran Alacant	1.995	599	-1.396
Servicios Centro Colaborador del SERVEF	13.645	7.320	-6.325
Servicio Empleo - Orientaciones	1.121	962	-159
Estrategia de Emprendimiento y Empleo Joven	35	8	-27
ET CO TE	262	124	-138
Programas de Empleo	43	101	58
Certificados ayudas asistenciales	62	45	-17
TOTAL	25.812	18.824	-6.988

ATENCIONES GRAN ALACANT	Ref. 2019	Ref. 2020	Diferencia
Gran Alacant	1.438	396	-1.042

COLOCACIÓN Y ASESORAMIENTO A EMPRESAS	Ref. 2019	Ref. 2020	Diferencia
Cuestionario necesidades empresariales	64	26	-38
Ofertas gestionadas	210	107	-103

Asesoramiento a empresas	322	726	+404
Planes de empleo propio	0	0	0
Gestión oferta	1.534	483	-1051
Información empresarial	149	77	-72
Rincón empresarial	157	84	-73
TOTAL	2.436	1.503	-933

SERVICIO DE FORMACIÓN	Ref. 2019	Ref. 2020	Diferencia
Entradas vía página web	4.318	2.456	-1.862
Informaciones-Atenciones	1.605	987	-618
Necesidades formativas online	167	127	-40
Alumnos	453	57	-396
TOTAL	6.543	3.627	-2.916

- En cuanto a la inserción realizada:

INSERCIÓN REALIZADA	Ref. 2019	Ref. 2020	Diferencia
Planes de Empleo propios y municipales	13	24	+11
ET CO TE	27	27	0
Servicio de intermediación	67	42	-25
TOTAL	107	96	-11

A) INSERCIÓN LABORAL

5.1. Centro Colaborador de LABORA

CENTRO COLABORADOR	Ref. 2019	Ref. 2020	Diferencia
Inscripción demanda:			
Astilleros	3.136	1.779	-1.357
Gran Alacant	416	93	323
Renovación demanda			
Astilleros	3.926	1.473	- 2.453
Gran Alacant	385	130	-255
Citas SEPE (prestaciones)			
Astilleros	2.820	1.916	- 904
Gran Alacant	510	121	-389
Citas LABORA			
Astilleros	977	809	-168
Gran Alacant	124	52	-72
Introducción currículum	1.351	947	-404
TOTAL	13.645	7.320	-6.325

ORIENTACIÓN LABORAL	Ref. 2019	Ref. 2020	Diferencia
Orientaciones laborales individuales	1.065	904	-161
Orientaciones laborales grupales	56	58	+2
TOTAL	1.121	962	- 159

CONTROL ACTIVIDADES	Ref. 2019	Ref. 2020	Diferencia
Promedio EEEJ - Estrategia Española Emprendimiento Juvenil	29,43 minutos	22,75 minutos	-6,68

5.2. Colectivos con mayores dificultades de inserción

- Inscripción de jóvenes en el Sistema Nacional de Garantía Juvenil

INSCRIPCIONES	Ref. 2019	Ref. 2020	Diferencia
Inscripción EEEJ - Estrategia Española de Empleo Juvenil	35	8	-27

CERTIFICADOS	Ref. 2019	Ref. 2020	Diferencia
Certificados ayudas asistenciales	62	45	-17

5.3. Gestión de subvenciones y programas de empleo

- Se han solicitado y obtenido 4 subvenciones para la prórroga de Agentes de Empleo y Desarrollo Local.
- Participación en los procesos de selección de los siguientes programas:
 - Contratación de 7 personas desempleadas mayores (EMCORP)
 - Contratación de 27 personas (alumnos y personal docente y administrativo) en el Taller de Empleo Villa de Santa Pola X
 - Contratación de 17 personas para cubrir plazas temporales en el Ayuntamiento: Limpieza, Mantenedor de Instalaciones deportivas, Operarios de Jardinería, Maestro de la Escuela de Adultos y Auxiliar de Ayuda a Domicilio.

PROGRAMAS DE EMPLEO SUBVENCIONADOS	Ref. 2019	Ref. 2020	Diferencia
Personas atendidas	305	225	-80
Personas contratadas	54	51	-2

- Solicitada subvención de Excm. Diputación Provincial de Alicante para la realización de actuaciones en materia de promoción económica, anualidad 2020.

B) INTERMEDIACIÓN Y ASESORAMIENTO A EMPRESAS

5.11. Servicio de Intermediación

- Durante este año 2020 desde el servicio de empresas, de forma presencial y/o telefónica se han llevado a cabo un total de 26 cuestionarios de necesidades empresariales, produciéndose una disminución en el número de cuestionarios realizados. Esta disminución se debe principalmente a que debido a la Covid 19 este año nos hemos tenido que centrar en ofrecer los servicios más demandados en el momento y reorganizar el trabajo con los recursos humanos que contábamos, centrándonos por ello en otros servicios más demandados por las empresas. Durante los meses de marzo a junio no vimos oportuno el realizar este tipo de cuestionarios a los empresarios.
- Durante el año 2020 se han gestionado un número inferior de ofertas de empleo que en el año 2019, pasando de 210 ofertas gestionadas a 107. Esto se debe principalmente a que el Sector del turismo y la hostelería, principal motor económico de Santa Pola, se ha visto muy perjudicado por la pandemia covid 19, las empresas han permanecido cerradas durante meses, y debido a las importante restricciones la demanda de sus servicios se han visto muy mermadas, provocando una disminución en el número de puestos necesarios para el desarrollo de sus trabajos y como consecuencia una disminución en el número de ofertas gestionadas. Decir como dato positivo que pese a esta disminución, el porcentaje obtenido en la eficacia de las inserciones ha sido superior al del año 2019, habiéndose obtenido un 37,50% este año frente al 36,53, del año anterior.
- Como consecuencia de la disminución del número de ofertas gestionadas durante el año 2020 el número de currículums revisados así como enviados a las empresas ofertantes de empleo ha sido inferior al del año anterior.

RESUMEN SERVICIO DE COLOCACIÓN	Ref. 2019	Ref. 2020	Diferencia
Cuestionario necesidades empresariales	64	26	-38
Ofertas gestionadas	210	107	-103
Puestos gestionados privados	219	112	-107
Inserciones por ofertas gestionadas	80	42	-38
Eficacia de las inserciones (objetivo 23%)	36,53%	37,50	+1,50
Informe necesidades empresariales	100%	100%	100%
Promedio tiempo gestión oferta (en minutos)	78	483	-1051
Atención gestión oferta	1.534	1263	-1653
Currículum revisados ofertas	2.916	595	-817
Currículum enviados ofertas	1.412	26	-38

5.12. Asesoramiento a empresas

- Se han realizado 726 asesoramientos a empresas, lo que supone un importante aumento con respecto a 2020. Durante este año y debido a la situación derivada de la pandemia, el servicio más demandado por nuestros usuarios ha sido el de asesoramiento empresarial, principalmente el relacionado con fuentes de financiación y subvenciones, habiéndose realizado un 300% más, de asesoramientos sobre esta temática, con respecto al año 2020.

ASESORAMIENTO A EMPRESAS	Ref. 2019	Ref. 2020	Diferencia
Subvenciones y ayudas	131	414	283
Asesoramiento laboral	109	86	-23
Asesoramiento otras temáticas	82	226	144
TOTAL	322	726	394

5.13. Gestión de planes propios

- Durante el año 2020, por razones económicas, no se han gestionado planes de empleo en cuanto a gestión de programas de ayudas por contratación, sin embargo durante los meses de septiembre a diciembre se gestionó y tramitó desde el departamento de Empresas apoyado por el servicio de empleo y en colaboración con el Ayuntamiento de Santa Pola, una ayuda en beneficio de personas autónomas, profesionales y pequeñas empresas de Santa Pola para hacer frente al impacto del Covid-19.

Nombre: Subvenciones de gastos corrientes destinadas a apoyar a pymes, micropymes, autónomos y profesionales con destino a minimizar el impacto económico producido a consecuencia del Covid 19”.

SUBVENCIONES DE GASTOS CORRIENTES DESTINADAS A APOYAR A PYMES, MICROPYMES, AUTÓNOMOS Y PROFESIONALES CON DESTINO A MINIMIZAR EL IMPACTO ECONÓMICO PRODUCIDO A CONSECUENCIA DEL COVID 19”	
Importe total de la subvención	113.039€
Solicitudes concedidas	183
Solicitudes no reúnen requisitos	7
Solicitudes desistidas por solicitantes	10
Solicitudes no admitidas a trámite	7
TOTAL SOLICITUDES	207

5.14. Información empresarial

- En 2020 se observa un ascenso con respecto a 2019 en cuanto a la difusión de documentos y eventos de interés empresarial, altas en el servicio de información empresarial y rincón empresarial.

RELACIONES INTEREMPRESARIALES	Ref. 2019	Ref. 2020	Diferencia
Acciones difundidas	61	66	5
Atenciones información empresarial	149	77	-72
Altas información empresarial	12	15	5
Atenciones rincón empresarial	142	84	-58
Altas rincón empresarial	10	12	2

C) FORMACIÓN PARA EL EMPLEO

5.21. Detección de las necesidades formativas

- Se ha realizado el estudio de diferentes órdenes de formación publicadas con el fin de conocer la oferta formativa subvencionada a solicitar por el organismo autónomo.

SEGUIMIENTO ÓRDENES	Ref. 2019	Ref. 2020	Diferencia
Órdenes publicadas y estudiadas	3	3	0
Órdenes utilizadas	3	3	0

- Se ha actualizado periódicamente el nº de cursos de la oferta formativa de la ADL publicados en la página web.

CATÁLOGO OFERTA FORMATIVA	Ref. 2019	Ref. 2020	Diferencia
Aula Mentor	163	118	-45
Aula Higiene Alimentaria	3	3	0
Aula Idiomas	23	0	-23
Aula Prevención de Riesgos Laborales	3	3	0
Aula Social Media	0	0	0
Subvencionados	2	3	+1
TOTAL	194	127	-67

5.22. Gestión de la formación profesional para el empleo

- Se han gestionado las siguientes acciones formativas:

RESUMEN CURSOS	Ref. 2019	Ref. 2020	Diferencia
Subvencionados	6	4	-2
Intermediados	6	4	-2
Propios	9	13	+4
Aula Informática Mestre Tovar	3	3	0
Ajenos	0	0	0
TOTAL	24	24	0

- Se han gestionado 4 programas formativos subvencionados por diferentes Consellerías:

CURSOS SUBVENCIONADOS	Organismo	Beneficiarios	Cursos	Alumnos	Horas
PFCB SISTEMAS MICROINFORMÁTICOS	CONS. EDUC	JÓVENES 16-21 AÑOS, SIN ESO	2	30	1.000
TALLER EMPLEO VILLA SANTA POLA IX	LABORA	Desempleados	2	20	1.904
PROYECTO ET FORMEM VILLA SANTA POLA I	LABORA	Colectivos desfavorables,	1	10	1.904

		desempleados			
TOTAL			4	60	4.808

- Se ha gestionado el programa PICE (Programa Integral de Cualificación y Empleo), con Comercio de Alicante, en la especialidad COMERCIO Y ALMACÉN, que ha integrando 4 módulos/cursos de formación:

CURSOS INTERMEDIADOS	Beneficiarios	Cursos	Alumnos	Horas
PICE COMERCIO: MODULO HHSS Y EMPLEABILIDAD	GARANTÍA JUVENIL	1	19	65
PICE COMERCIO: MODULO FORMACIÓN ESPECÍFICA	GARANTÍA JUVENIL	1	19	75
PICE COMERCIO: MÓDULO MANIPULADOR ALIMENTOS	GARANTÍA JUVENIL	1	19	5
PICE COMERCIO: MÓDULO CARRETILO	GARANTÍA JUVENIL	1	20	10
TOTAL		4	77	155

- Se han gestionado 13 actividades formativas propias:

CURSOS PROPIOS	Beneficiarios	Cursos	Alumnos	Horas
SERVICIO EMPLEO: CHARLAS MOVILIZATE. - RE-FORMATE	Usuarios de empleo	7	50	14
DIPUTACIÓN: MARCA PERSONAL Y EMPLEO	Usuarios en General	2	30	4
DIPUTACIÓN: MARCA PERSONAL Y LINKEDIN	Usuarios en General	2	27	4
DIPUTACIÓN: PUBLICAR EN INTERNET PARA COMPRA CLIENTES	Usuarios en General	1	21	2
DIPUTACIÓN: CLAVES DE EXISTO TIENDA ONLINE	Usuarios en General	1	17	2
TOTAL		13	145	26

- Resumen de utilización del Aula Informática Mestre Tovar:

CURSOS/ACTIVIDADES	Beneficiarios	Nº Activ.	Alumnos	Horas
PROYECTO TALLER DE EMPLEO IX	Alumnos-trabajadores	2	20	50
PROYECTO ET FORMEM I	Alumnos-trabajadores	1	10	25
TOTAL		3	30	75

- Gestión de matrículas de cursos propios:** Debido a la situación de pandemia las matriculaciones de los cursos mentor y de higiene alimentaria han disminuido sustancialmente en 2020.

MATRÍCULAS	Ref. 2019	Ref. 2020	Diferencia
Alumnos Mentor	63	40	-23
Alumnos Higiene Alimentaria	24	3	-21
TOTAL	87	43	-44

- Recursos obtenidos con las Alianzas: 1 alianza gestionada.

RECURSOS ALIANZAS	Ref. 2019	Ref. 2020	Diferencia
CDT Alicante	2	0	-2
Cámara de Comercio de Alicante	4	1	-3
TOTAL	6	1	-5

- De los planes de acción propios existentes, se han desarrollado los cursos mentor e higiene alimentaria. Sin embargo, no se ha podido poner en marcha cursos de idiomas por no disponer de personal docente subvencionado para realizar acciones formativas

PLAN DE ACCIÓN PROPIO	Ref. 2019	Ref. 2020	Diferencia
Aula Mentor	1	1	0
Aula Mestre Tovar	1	1	0
Higiene Alimentaria	1	1	0
Prevención riesgos Laborales	1	1	0
Aula de Idiomas	1	0	-1
Aula Social Media	0	0	0
TOTAL	5	4	-1

- Convenios de colaboración:** Se ha mantenido el convenio de colaboración con la Cámara de Comercio de Alicante para la realización de cursos PICE.

CONVENIOS EMPRESAS Y ORGANISMOS	Tipo	Actividades
Convenio Cámara de Comercio Alicante	Intermediado	PICE Comercio y Almacén

5.23. Seguimiento y evaluación de la calidad de la formación

- Se ha realizado el seguimiento y evaluación de los docentes del Programa Formativo de Cualificación Básica, PICE Comercio y Almacén, obteniendo resultados muy positivos todos los formadores evaluados:

DOCENTES	CURSO	PUNTUACIÓN (0-5)
Docente PICE Cámara Comercio	Comercio y Almacén	5
Docente especialidad informática PFCB	Oper. Aux. sistemas Microinformaticos	4,75
Docente formación básica PFCB	Oper. Aux. sistemas Microinformaticos	5

- Se ha realizado el seguimiento de inserción laboral y/o educativa de los alumnos que participan en los cursos subvencionados:

Seguimientos 2020	Alumnos	Inserción Laboral	% Inserción Laboral	Inserción Educativa	% Inserción Educativa
PFCB Sistemas Microinformáticos	12	0	0%	2	20%
Taller de Empleo VIII	10	1	10%	0	0%

5.24. Acreditación de las competencias profesionales

- Se ha asesorado a los usuarios del servicio sobre el procedimiento de evaluación, reconocimiento y acreditación de las competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral y orientaciones profesionales. Debido a la situación se ha producido un descenso en el número de asesoramientos.

COMPETENCIAS PROFESIONALES POR LA EXPERIENCIA LABORAL	Ref. 2019	Ref. 2020	Diferencia
Informaciones	525	164	-361

- Se han gestionado los certificados de profesionalidad del proyecto Taller de Empleo IX y Proyecto ET FORMEM I. Se han incrementado en 10 certificados de profesionalidad respecto el año anterior.

CERTIFICADOS DE PROFESIONALIDAD	Ref. 2019	Ref. 2020	Diferencia
Certificados de profesionalidad obtenidos	38	48	10
Certificados de profesionalidad no obtenidos	2	2	0

5.25. Acreditación como entidad de formación

- En el mes de diciembre de 2020 se han concedido por parte del LABORA 3 nuevas inscripciones de especialidades formativas.
- Acreditaciones que se encuentran de alta (2020):

HISTÓRICO ACREDITACIONES	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Total
Nº Acreditaciones	5	2	1	0	7	0	0	0	15
Nº Inscripciones	0	0	0	0	0	5	0	3	8

5.26. Programas mixtos de formación y empleo

- Se han diseñado y solicitado los siguientes proyectos de formación y empleo:
 - Proyecto Taller de Empleo Villa de Santa Pola X (Administración y Albañilería)
- Se han puesto en marcha los siguientes proyectos del LABORA:
 - Proyecto Taller de Empleo Villa de Santa Pola IX (Administración y Albañilería)
 - Proyecto ET FORMEM Villa de Santa Pola I (Dinamización Cultural)
- Se han realizado los procesos de selección de personal y alumnado de ambos proyectos.
- Se ha gestionado la documentación del LABORA de ambos expedientes.
- Se han impartido todos los módulos formativos para la obtención de los certificados de profesionalidad de todas las especialidades formativas realizada.
- Se han ejecutado los servicios de dinamización cultural, servicios administrativos y servicios de albañilería previstos para el trabajo real de los alumnos los proyectos ETCOTE.
- Al finalizar estos proyectos mixtos de Formación y Empleo se realizará el seguimiento de inserción de los alumnos. Durante la impartición del programa los alumnos reciben orientación para la búsqueda de empleo y asesoramiento empresarial a través del Plan de Orientación.