

# PLAN DE ACTUACIÓN 2021

## INTRODUCCIÓN:

En el marco de la nueva Política Integrada de Calidad de la Agencia de Desarrollo Local de Santa Pola se presenta la relación de Ejes, Líneas Estratégicas y Actuaciones del Plan de Actuación 2021.

EJE	LINEA ESTRATÉGICA	ACTUACIONES
<b>01. MODELO DE GESTIÓN DEL BUEN GOBIERNO</b>	<b>01.01. Dirección de la Organización</b>	Las actuaciones derivadas de la Dirección de la Organización se quedan sin definir hasta el acuerdo de las mismas por parte de la Alta Dirección, asumiendo las correspondientes al Sistema de Gestión de la Calidad UNE-EN ISO 9001:2015, la Directora de Calidad
	<b>01.02. Política de Comunicación</b>	01.02.01. Carta de compromisos ADL 01.02.02. Ley 19/2013 de transparencia 01.02.03. Gestión de las comunicaciones de la ADL
	<b>01.03. Gestión Sostenible Recursos Administración</b>	01.03.01. Gestión Administrativa Interna 01.03.02. Gestión de Compras 01.03.03. Gestión administrativa de subvenciones
	<b>01.04. Gestión Sostenible Recursos Económicos</b>	01.04.01. Elaboración presupuestos ADL 01.04.02. Registro contable operaciones gastos e ingresos
	<b>01.05. Gestión Sostenible Recursos Tecnológicos</b>	01.05.01. Mantenimiento preventivo y reactivo 01.05.02. Gestión de herramientas de software 01.05.03. Software de gestión e inventario 01.05.04. Software de logs centralizado 01.05.05. Wifi C/Gerona y C/Astilleros 01.05.06. Actualizar servidores CentOS7 01.05.07. Renovar aula1 Gerona
	<b>01.06. Desarrollo Software Interno y Competitividad Municipal</b>	01.06.01. Desarrollo de aplicaciones 01.06.02. Diseño Gráfico
	<b>01.07. Administración Electrónica y Protección Datos Carácter Personal</b>	01.07.01. Protección de Datos 01.07.02. Esquema Nacional de Seguridad 01.07.03. eAdministración
	<b>01.08. Gestión Sostenible de las Infraestructuras</b>	01.08.01. Gestión mantenimiento de Instalaciones 01.08.02. Gestión de Inventario de Mobiliario y Enseres
	<b>01.09. Gestión Sostenible Recursos Medio Ambientales</b>	01.09.01. Reducción de Consumos 01.09.02. Implantación Sistema Gestión Ambiental 14001.
	<b>01.10. Acciones de Responsabilidad Social</b>	01.10.01. Valores Organizacionales ADL 01.10.02. Acciones de Responsabilidad Social

	<b>01.11. Otros Apoyos Institucionales</b>	01.11.01. Apoyo y asesoramiento técnico al Ayto.
	<b>01.12. Gestión y Fomento de las Alianzas</b>	01.12.01. Convenios y Acuerdos de Colaboración 01.12.02. Recogida de la Voz del Ciudadano. 01.12.03. Impulsar la cultura de las “Alianzas”
<b>02. GESTIÓN POR PROCESOS Y EXCELENCIA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS</b>	<b>02.01. Sistema Integrado de Gestión ADL</b>	02.01.01. Mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión 02.01.02. Análisis contexto Organización y Matriz de Riesgos 02.01.03. No Conformidades y Acciones Correctivas 02.01.04. Auditoria Interna y Externa 02.01.05. Control SoftQCalidad 02.01.06. Control de la Información Documentada
	<b>02.02. Quejas y Sugerencias</b>	02.02.01. Gestionar de forma eficaz todas las quejas y sugerencias
	<b>02.03. Satisfacción de los Usuarios</b>	02.03.01. Revisión métodos para obtención valoración satisfacción
<b>03. GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS</b>	<b>03.01. Gestión Administrativa Personal</b>	03.01.01. Gestión Interna del Personal 03.01.02. Gestión Oferta Pública Empleo 03.01.03. Apoyo representación sindical
	<b>03.02. Actualización Plantilla</b>	03.02.01. Relación de Puestos de Trabajo (RPT) 03.02.02. Inventario de Puestos de Trabajo 03.02.03. Inventario de Recursos Humanos
	<b>03.03. Plan de Formación Evaluado</b>	03.03.01. Formación acogida personal de nueva incorporación 03.03.02. Plan de Formación Anual Externo 03.03.03. Formación personalizadas con recursos propios 03.03.04. Evaluación de la Formación
	<b>03.04. Evaluación Clima y Satisfacción Laboral</b>	03.04.01. Evaluación del clima y satisfacción laboral
	<b>03.05. Prevención de Riesgos Laborales</b>	Las actuaciones derivadas del Sistema de Seguridad y Trabajo según OHSAS 18001 integrado en el Sistema de Gestión de la Calidad UNE-EN ISO 9001:2015, se quedan sin definir hasta que el Servicio de Planificación y Calidad cuente con medios humanos para su realización.
<b>04. COMPETITIVIDAD DEL TERRITORIO</b>	<b>04.01. Planificación Estratégica del Territorio</b>	04.01.01. Estudios de Planificación Estratégica del Territorio
	<b>04.02. Apoyo a los Sectores Productivos</b>	04.02.01. Elaboración de Actividades formativas apoyo al tejido empresarial 04.02.02. Apoyo procesos de Economía Colaborativa, Social, Azul, Verde, etc.

	<b>04.03. Apoyo al Asociacionismo y a la Participación Institucional</b>	04.03.01. Apoyo e incentivación al asociacionismo empresarial en general. 04.03.02. Rincón Empresarial de Santa Pola 04.03.03. Foros de Participación Ciudadana
	<b>04.04. Promoción de las TIC y la Innovación</b>	04.04.01. Certificados Digitales (Punto PRU). 04.04.02. Marca “ADL Santa Pola” en Internet
	<b>04.05. Vivero de Empresas-Centro de Negocios</b>	04.05.01. Estudio poner en marcha un Vivero de Empresas-Coworking y Centro de Negocios
	<b>04.06. Gestión de Proyectos Europeos</b>	04.06.01. Gestión “Oficina Técnica Municipal de Proyectos Europeos” 04.06.02. Servicio externos de asesoramiento Proyectos Europeos 04.06.03. Apoyo y asesoramiento al Ayuntamiento 04.06.04. Búsqueda y notificación de convocatorias 04.06.05. Planificación redacción de propuestas 04.06.06. Posicionamiento y participación en eventos internacionales 04.06.07. Cuerpo Europeo de Solidaridad-CES (Erasmus+)
<b>05. POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO</b>	<b>A) INSERCIÓN LABORAL</b> <b>05.01. Centro Colaborador del LABORA</b>	05.01.01. Gestión de Inscripción y renovación demanda de empleo y gestión citas LABORA y SEPE 05.01.02. Gestión de las entrevistas en las demandas de empleo 05.01.03. Orientación laboral y búsqueda activa de empleo para desempleados
	<b>05.02. Colectivos con Mayores Dificultades de Inserción</b>	05.02.01. Gestión de Proyectos para jóvenes menores de 30 años 05.02.02. Proyectos desempleados en Riesgos Exclusión Social 05.02.03. Colaboraciones con el Ayuntamiento 05.02.04. Colaboraciones Agentes Sociales
	<b>05.03. Gestión de Subvenciones y Programas de Empleo</b>	05.03.01. Planes de Empleo a nivel local 05.03.02. Subvenciones AEDL 05.03.03. Programas o subvenciones para fomento de empleo social
	<b>B) INTERMEDIACIÓN Y ASESORAMIENTO EMPRESAS</b> <b>05.11. Servicio de Intermediación</b>	05.11.01. Prospección de Empresas de Santa Pola 05.11.02. Gestión de Ofertas de Trabajo
	<b>05.12. Asesoramiento a Empresas</b>	05.12.01. Asesoramiento y acompañamiento Laboral 05.12.02. Asesoramiento sobre acceso a fuentes de financiación y subvenciones 05.12.03. Asesoramiento sobre otras temáticas empresariales
	<b>05.13. Gestión de Planes Propios</b>	05.13.01. Gestión de programas de ayudas por contratación

<b>05. POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO</b>	<b>05.14. Información Empresarial</b>	05.14.01. Elaboración de materiales de interés empresarial 05.14.02. Difusión de eventos empresariales 05.14.03. Gestión Rincón Empresarial
	<b>C) FORMACIÓN PARA EL EMPLEO</b>  <b>05.21. Detección de las Necesidades Formativas</b>	05.21.01. Captación de necesidades de formación 05.21.02. Planes de Formación Propios 05.21.03. Oferta Formativa actualizada 05.21.04. Oferta Formativa Propia
	<b>05.22. Gestión Formación Profesional para el Empleo</b>	05.22.01. Gestión y funcionamiento de los cursos de formación 05.22.02. Gestión recursos aula informática
	<b>05.23. Seguimiento y Evaluación de la Calidad de la Formación</b>	05.23.01. Seguimiento y evaluación de la formación realizada 05.23.02. Seguimiento y evaluación del profesorado 05.23.03. Gestionar una base de datos de candidatos a docentes 05.23.04. Seguimiento de inserción de los alumnos
	<b>05.24. Acreditación Competencias Profesionales</b>	05.24.01. Información y asesoramiento sobre el procedimiento de reconocimiento y acreditación de competencias profesionales 05.24.02. Informar pruebas de competencia clave 05.24.03. Promover y gestionar cursos con certificados de profesionalidad
	<b>05.25. Acreditación como Entidad de Formación</b>	05.25.01. Inscripción/acreditación de cursos de formación profesional para el empleo 05.25.02. Mantenimiento y aumento de especialidades formativas 05.25.03. Gestión de recursos e instalaciones de formación
	<b>05.26. Programas Mixtos de Formación y Empleo</b>	05.26.01. Diseño y Organización de proyectos mixtos 05.26.02. Planificación, Seguimiento y Control del Plan de Formación 05.26.03. Impartición de la Acción Formativa 05.26.04. Ejecución de la Obra y/o Servicio 05.26.05. Inserción Laboral y Educacional

Se presenta la nueva Política Integrada de Calidad aprobada por la Alta Dirección en junio de 2021, de acuerdo con la **MISIÓN, VISIÓN, OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, EJES DE ACTUACIÓN, LÍNEAS ESTRATÉGICAS Y ACTUACIONES**, y sus correspondientes indicadores de medición.



### MISIÓN

Gestionar, desarrollar y ejecutar cuantas actividades y actuaciones vayan encaminadas a favorecer el desarrollo socioeconómico y la creación de empleo en el Municipio de Santa Pola, pudiendo colaborar con otros municipios y entidades o administraciones de toda índole y ámbito, con el fin de cumplir mejor sus objetivos. Las actividades se desarrollan bajo la base de un fin no lucrativo.

### VISIÓN

“Líderar un proceso activador de la economía y dinamizador de la sociedad local con un enfoque integral y de desarrollo sostenible, cuyo objetivo principal es la creación de actividad económica, generando empleo y mejorando la calidad de vida de la población con la aplicación de las políticas activas de empleo, dirigidas a trabajadores (ocupados y desempleados), empresarios y emprendedores, siendo prioritarias las actuaciones dirigidas a los colectivos con mayores riesgos de exclusión social. La intervención sobre los recursos se realizará de forma sostenible, planificada y estratégica, valorando el talento individual y colectivo, potenciando las TIC, el desarrollo tecnológico, la investigación e innovación y, todo por medio de la implicación y participación de toda la sociedad, a través de la colaboración público-privada”.

### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

1. Gestionar los servicios públicos:
  - o con eficiencia, transparencia, igualdad de acceso a los servicios y sostenibilidad.
  - o desde el principio de coordinación institucional y de apoyo en la colaboración público-privada.
  - o orientándolos a resultados y con un enfoque al ciudadano y partes interesadas.
  - o en base al criterio de que los recursos humanos son el principal capital de la organización, mediante la valoración de sus competencias, valores y talento.
2. Intervenir en el territorio y sus recursos, persiguiendo un desarrollo sostenible en tres dimensiones: social, económico y medioambiental, con la adaptación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 aprobados por la Organización de las Naciones Unidas.
3. Apoyar y promocionar todos los sectores productivos de la localidad a través del asociacionismo empresarial, aprovechando todas las ayudas dependientes de otras administraciones públicas.
4. Fomentar las TIC, el desarrollo tecnológico, la investigación e innovación tanto de procesos como de sistemas, así como la internacionalización y diversificación de las empresas.
5. Asegurar que las políticas activas de empleo lleguen a todos sus vecinos en las mismas condiciones que al resto del estado español, de forma directa a través de las administraciones competentes o mediante la delegación de dichas competencias.

### EJES DE ACTUACIÓN







## POLITICA INTEGRADA DE CALIDAD Y SST AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL

Para hacer realidad el contenido de nuestra Misión, Visión y Ejes Estratégicos, y ser fieles a nuestros valores corporativos nos comprometemos a:

1. La prestación de todos nuestros servicios se sustentará en la consecución de la máxima satisfacción de nuestros clientes y partes interesadas, buscando la mejora continua en la realización de cada uno de los procesos de trabajo, mediante una atención personalizada, con profesionalidad, confidencialidad, empatía y eficiencia.
2. Será objetivo prioritario la coordinación institucional a efectos de optimizar los recursos, al tiempo que acercar a los ciudadanos las políticas de las demás administraciones públicas y/o organizaciones con los mismos fines que permitan el mayor bienestar de la población.
3. En nuestra calidad de Administración Pública al servicio de los ciudadanos, se fomentará y facilitará la participación de todos los usuarios en el diseño y aplicación de los servicios a través de escuchar su opinión y sugerencias de forma sistemática.
4. Será una premisa en nuestras actuaciones la transparencia de la gestión y aplicación de recursos por medio de indicadores medibles y públicos, garantizando una gestión eficiente a través de las buenas prácticas ambientales y sostenibles, utilizando entre otras medidas, las tecnologías de la información y comunicación.
5. Con objeto de conseguir la mayor eficacia y eficiencia en todas las actuaciones, prestaremos una especial atención a los recursos humanos, contando para ello con un plan de formación de reciclaje y de comunicación del personal. Para ello, nos dotaremos de una política laboral que busque la implicación y participación de los trabajadores en la prestación de los servicios en nuestra calidad de empleados públicos.
6. La gestión de cada uno de los servicios de la Agencia de Desarrollo Local se centrará en el cumplimiento de los requisitos normativos aplicables, así como el cumplimiento de los objetivos que se establezcan a partir de esta y, se encuentren detallados en su Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo.
7. Alcanzar la excelencia en la gestión de nuestros servicios a la ciudadanía, aprovechando las tecnologías de la información y la comunicación para mejorar el acceso de nuestros clientes/usuarios en cualquiera de las situaciones de pandemia por COVID o futuras incidencias.
8. Establecer herramientas de mejora para abordar los riesgos y oportunidades de la organización y conseguir la eficacia del Sistema de Gestión de la AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL DE SANTA POLA.
9. La difusión y la comprensión de esta política se realizará en todos los niveles de la organización, así como entre nuestros usuarios y partes interesadas.

Esta Política, se revisa periódicamente por la Alta Dirección de la Agencia de Desarrollo Local, siendo el marco de referencia para la definición de los objetivos de nuestro Sistema Integrado de Gestión, y es de libre disposición.

Santa Pola, a 1 de junio de 2021

La Alta Dirección  
Dña. María Loreto Serrano Pomares

## EJES, LÍNEAS ESTRATÉGICAS Y ACTUACIONES

### EJE 1. MODELO DE GESTIÓN DEL BUEN GOBIERNO

#### 01.01. DIRECCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

##### ACTUACIONES

**01.01.01.** Las actuaciones derivadas de la Dirección de la Organización se quedan sin definir hasta el acuerdo de actuaciones por parte de la Alta Dirección, asumiendo las correspondientes al Sistema de Gestión de la Calidad UNE-EN ISO 9001:2015, la Directora de Calidad.

#### 01.02. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN

##### ACTUACIONES

**01.02.01.** La Agencia de Desarrollo Local contará y publicitará **Cartas de Compromisos de sus Servicios** en los que existan compromisos con el ciudadano, indicando objetivos y grado de cumplimiento anualmente. Las cartas seguirán lo estipulado según la norma UNE 93200 de Carta de Servicios o norma similar.

**01.02.02.** Gestión de las acciones a las que obliga la **Ley 19/2013 de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.**

**01.02.03.** Gestión de las comunicaciones de la ADL. Optimizar la presencia de la ADL en la sociedad a través de la gestión de las comunicaciones. Utilizar las TIC para acercar las informaciones de interés, tanto propias como de otras organizaciones, a los empresarios, a los trabajadores y a los desempleados. Mantener operativos y actualizados los canales de comunicación: Facebook, Twitter y otros. Evaluar las peticiones de información y las sugerencias que se reciben a través de la Web y los medios sociales, convirtiéndolas en propuestas de mejora de los servicios.

#### 01.03. GESTIÓN SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS

##### ACTUACIONES

**01.03.01.** Gestión de las tareas propias de carácter interno de la Organización, destacando entre otras actuaciones la **gestión de los órganos de gobierno**, tramitación de expedientes administrativos, la gestión informatizada de los procesos internos, gestión y **archivo de la documentación.**

**01.03.02.** **Gestión y control de compras** y realización del inventario de existencias y material de consumo, disponiendo de actas de recepción de materiales suministrados, llevando a cabo la evaluación de nuestros proveedores más significativos y el porcentaje de empresas locales.

**01.03.03.** **Gestión administrativa de subvenciones** tramitadas durante el ejercicio.

#### 01.04. GESTIÓN SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS

##### ACTUACIONES

**01.04.01.** **Elaborar y aprobar anualmente el presupuesto del organismo autónomo.**

**01.04.02.** **Registro contable** de las operaciones de gastos e ingresos que surgen como consecuencia de la actividad normal de la Agencia y que tienen lugar a lo largo del ejercicio. Periódicamente se comprobarán los balances.



## 01.05. GESTIÓN SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS

### ACTUACIONES

**01.05.01.** Realizar las tareas de mantenimiento preventivo y reactivo y la puesta en marcha de proyectos innovadores basados en los sistemas TIC de la ADL y proyectos dependientes (Programas mixtos de formación y empleo, PFCB, etc.).

**01.05.02.** Gestionar las herramientas de uso interno y externo instaladas en la ADL para su correcto funcionamiento: alta de usuarios, gestión de parches, configuraciones, etc. Entre otros: SOFTGestion, SOFTQCalidad, sedes Web (ADL, Plataforma de formación online....).

**01.05.03.** Mantener y optimizar el software de monitorización y gestión de redes implantados en la ADL, que permite administrar de forma más eficiente la red actual de comunicaciones.

**01.05.04.** 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.

**01.05.05.** Implementar WiFi en las aulas de la calle Gerona y en las oficinas de la ADL en Astilleros.

**01.05.06.** Migrar los servidores Linux a CentOS 7 a nueva distribución.

**01.05.07.** Migrar los equipos informáticos del aula1 de la calle Gerona.

## 01.06. DESARROLLO DE SOFTWARE INTERNO Y COMPETITIVIDAD MUNICIPAL

### ACTUACIONES

**01.06.01.** Desarrollar nuevas aplicaciones, mejorar las existentes y corregir errores de programación de las aplicaciones propias de la ADL.

**01.06.02.** Realizar labores de diseño gráfico de acuerdo a las necesidades de la ADL y controlar la correcta aplicación de las normas gráficas.

## 01.07. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

### ACTUACIONES

**01.07.01.** Gestión de las materias relativas a la Protección de Datos de Carácter Personal y la adecuación a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, de acuerdo a las directivas municipales.

**01.07.02.** Implantación de las obligaciones derivadas del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica, de acuerdo a las directrices municipales.

**01.07.03.** Continuar con la implantación de las obligaciones derivadas de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Proceso Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, de acuerdo a las directrices municipales. Entre otros, puesta en marcha del software de administración electrónica, configuración y gestión de Gestiona para la ADL, soporte a usuarios en materia de expedientes, órganos colegiados, registro, transparencia, etc.

## 01.08. GESTIÓN SOSTENIBLE DE LAS INFRAESTRUCTURAS

### ACTUACIONES

**01.08.01. Gestión del mantenimiento de las instalaciones;** llevándose un inventario para el control de la gestión documental de las instalaciones tanto propias como cedidas.

**01.08.02.** En cumplimiento con el informe anual de gestión, se llevará la **gestión de los inventarios de mobiliario y enseres** de la ADL, reflejándose en los mismos las modificaciones que se hayan producido en relación a altas y bajas, cesiones y/o donaciones.

## 01.09. GESTIÓN SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS MEDIOAMBIENTALES

### ACTUACIONES

**01.09.01.** Llevar a cabo las actuaciones básicas en cuanto a la reducción de consumos de recursos: papel, tóners, electricidad, etc. (estas actuaciones se ejecutarán tan pronto como se cuente con recursos por parte del Servicio de planificación y calidad).

**01.09.02.** En cuanto exista posibilidad de nuevas dependencias, se iniciará el proceso de implantación de un sistema de gestión ambiental y su integración en el Sistema de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo, según normas ISO 9001, 14001 e OSHAS 18001.

## 01.10. ACCIONES EN RESPONSABILIDAD SOCIAL

### ACTUACIONES

**01.10.01.** Establecer canales que faciliten el conocimiento de buenas prácticas sobre los valores organizacionales mediante la realización de distintas **comunicaciones internas de sensibilización en valores, así como actuaciones para la implicación del personal.**

**01.10.02. Impulsar las acciones de solidaridad y apoyo** entre el personal de la organización para la colaboración en acciones a favor de la gestión de asociaciones sin ánimo de lucro y ONG's.

## 01.11. OTROS APOYOS INSTITUCIONALES

### ACTUACIONES

**01.11.01.** Apoyo al Ayuntamiento (concejalías) en la comunicación de programas, proyectos y/o subvenciones que puedan ayudar a mejorar la gobernanza y el desarrollo local sostenible integrado del municipio.

## 01.12. GESTIÓN Y FOMENTO DE LAS ALIANZAS

### ACTUACIONES

**01.12.01.** Para la ampliación de servicios así como la promoción de los servicios estratégicos de la organización se buscarán las oportunas alianzas, disponiendo de una **relación de los convenios y acuerdos de colaboración suscritos.**

**01.12.02.** Acrecentar la participación, implicación y satisfacción de los ciudadanos y clientes de los planes de actuación de la ADL, realizando las **actuaciones posibles en las que se recoja la voz del ciudadano**, para su posterior integración en la estrategia de la organización, buscando nuevos medios tecnológicos y simplificación de la encuesta.

**01.12.03.** Colaborar e impulsar la cultura de las "Alianzas" (Objetivo de Desarrollo Sostenible 17 de la Agenda 2030) en base a la colaboración público-privada, contando con todos los actores de la población.

## EJE 2. GESTIÓN POR PROCESOS Y EXCELENCIA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

### **02.01. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SST ADL**

#### **ACTUACIONES**

**02.01.01.** Mantener el certificado según normas ISO 9001:2015 en los servicios externos de la Agencia de Desarrollo Local, por empresa acreditada por ENAC, así como realizar el seguimiento del Sistema de Seguridad y Salud de los Trabajadores cuando se cuente con medios suficientes; y tener prevista la integración de un Sistema de Gestión Ambiental basado en la norma ISO 14001, siempre que las instalaciones y los recursos lo permitan.

**02.01.02.** Contar con un análisis anual actualizado del contexto de la organización (cuestiones externas e internas) que pueden afectar al propósito de la misma y de su dirección estratégica, así como establecer herramientas de mejora para abordar los riesgos y oportunidades con objeto de garantizar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

**02.01.03.** Registrar las no conformidades y acciones correctivas según procedimiento y garantizar una mejora continua de la organización, considerando los resultados de análisis y evaluación del sistema de gestión.

**02.01.04.** Ejecución de una auditoría interna anual de los servicios certificados según norma ISO y realizar las gestiones para las auditorías externas de seguimiento y certificación.

**02.01.05.** Garantizar el cumplimiento según lo estipulado para la elaboración, aprobación, distribución y archivo de los diferentes documentos (POCs, IT, etc.) del sistema de gestión de la calidad en la herramienta SOFTQCalidad.

**02.01.06.** Control de la información documentada para asegurar que esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite, así como que esté protegida adecuadamente.

### **02.02. QUEJAS Y SUGERENCIAS**

#### **ACTUACIONES**

**02.02.01.** Gestionar de forma eficaz todas las quejas y sugerencias buscando mayores posibilidades de satisfacción y mejora continua, contestando al cliente/ciudadano durante el tiempo estipulado anualmente, con especial atención a las que estén relacionadas con LABORA debiendo cumplirse el plazo contemplado por ellos.

### **02.03. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**

#### **ACTUACIONES**

**02.03.01.** Revisión de los actuales métodos de obtención de la valoración de la satisfacción de nuestros cliente/ciudadanos, con objeto de mejorar la eficiencia de los mismos (encuestas de satisfacción), siendo conveniente valorar nuevos métodos de recogida de información ajustándolos a cada uno de los servicios.

## EJE 3. GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

### **03.01. GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL PERSONAL**

#### **ACTUACIONES**

**03.01.01.** Gestión de incidencias propias de la vida laboral del personal (ceses, permisos, licencias, etc.); contratos, nóminas, seguros sociales, control del horario y mantenimiento del expediente personal de todos los trabajadores al servicio de la ADL; prestación de servicios directos al personal: anticipos, asistencia sanitaria, ayuda familiar, etc.

**03.01.02.** Gestión de la oferta pública de empleo, actualizándola y adaptarla a la normativa vigente y en especial a la Directiva 1999/70/CE.

**03.01.03.** Asesoramiento y apoyo a la **representación sindical**, en temas relacionados con la gestión de los recursos humanos y de personal, así como convocar en tiempo y gestionar las elecciones sindicales.

### **03.02. ACTUALIZACIÓN PLANTILLA (RPT y carrera profesional)**

#### **ACTUACIONES**

**03.02.01.** Concretar un organigrama funcional así como la Relación de Puestos de Trabajo en función de las competencias y recursos humanos disponibles para este año, y ajustar las retribuciones a las responsabilidades de los trabajadores.

**03.02.02.** Revisar y mantener actualizado el **Inventario de Puestos de trabajo** de la ADL con las funciones, tareas, responsabilidades, etc. que caracterizan a cada uno de esos puestos de trabajo.

**03.02.03.** Revisar y actualizar el **Inventario de Recursos Humanos** de la ADL con toda la información detallada en cada ficha de trabajador de la formación que va realizando, competencias adquiridas, etc.

### **03.03. PLAN DE FORMACIÓN INTERNO**

#### **ACTUACIONES**

**03.03.01.** Dar a todo el personal de nueva incorporación una **formación de acogida**.

**03.03.02.** Planificar y ejecutar el **Plan de Formación Anual Externo** para los trabajadores de la ADL de acuerdo al puesto de trabajo que desempeñan.

**03.03.03.** Utilizar los **recursos humanos propios** para impartir formación personalizada de temáticas concretas a los trabajadores.

**03.03.04.** Evaluación del **Plan de Formación** en el que ha participado el personal con el fin de conocer la utilidad de la formación recibida y su aplicación en el trabajo.

### **03.04. EVALUACIÓN DEL CLIMA Y DE LA SATISFACCIÓN LABORAL**

#### **ACTUACIONES**

**03.04.01.** Conocer el **grado de satisfacción laboral de los trabajadores** de la ADL, mediante la cumplimentación y posterior análisis de “La Escala General Laboral de Warr, Cook y Wall”, así como solicitar a los trabajadores propuestas de mejora para los aspectos que evalúa dicha escala.

### **03.05. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

#### **ACTUACIONES**

Las actuaciones derivadas del Sistema de Seguridad y Trabajo según OHSAS 18001 integrado en el Sistema de Gestión de la Calidad UNE-EN ISO 9001:2015, se quedan sin definir hasta que el Servicio de Planificación y Calidad cuente con medios humanos para su realización:

**03.05.01.** *Cumplimiento de los requisitos de evaluación de riesgos laborales según legislación y propio sistema de prevención y, finalización del Plan de Emergencias mediante el establecimiento del equipo de intervención y la realización de algún simulacro.*

**03.05.02.** Seguimiento y medición del Programa de gestión anual de objetivos y metas, realizándose una memoria anual de todas las actuaciones que se hayan realizado en prevención.

**03.05.03.** Cumplir con la Planificación de la Actividad Preventiva, realizando al menos una formación anual en PRL dirigida a todos los trabajadores y, que sea adecuada a las necesidades de las medidas preventivas en función de los riesgos laborales que se vayan identificando.

**03.05.04.** Efectuar comunicaciones formativas e informativas en materia de Prevención de Riesgos Laborales en función de los riesgos inherentes a cada puesto de trabajo, que sensibilicen en actuaciones preventivas adecuadas, así como evaluar la Satisfacción de los trabajadores en cuanto a su participación, consulta e información en materia de PRL.

**03.05.05.** Evaluar el estado de salud de los trabajadores teniendo en cuenta las condiciones de trabajo y los riesgos inherentes a su actividad laboral.

**03.05.06.** Detectar los factores que inciden sobre la siniestralidad laboral de la Agencia como primer paso para poder controlar los daños a la salud de los trabajadores derivados de las condiciones de trabajo.

**03.05.07.** Planificar las medidas de emergencia con objeto de garantizar la fiabilidad de los medios de protección contra incendios, evitar o minimizar las causas origen, disponer de personas organizadas y formadas que garanticen rapidez y eficacia en las acciones a emprender y, tener informados a todos los usuarios de las instalaciones de cómo deben actuar ante una emergencia.

**03.05.08.** Garantizar el cumplimiento de la Ley 31/95, capítulo V (Delegados de Prevención), sobre los derechos de consulta y participación de los trabajadores en relación con las cuestiones que afecten a la seguridad y salud en el trabajo.

#### **EJE 4. COMPETITIVIDAD DEL TERRITORIO**

##### **04.01. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DEL TERRITORIO**

###### **ACTUACIONES**

**04.01.01.** Apoyar y colaborar en los estudios de Planificación del Territorio que liderará el Ayuntamiento, asumiendo nuevas encomiendas de gestión en función de los recursos disponibles en el arco de la Agenda Urbana Española y Agenda 2030.

##### **04.02. APOYO A LOS SECTORES PRODUCTIVOS LOCALES: TRADICIONALES Y EMERGENTES**

###### **ACTUACIONES**

**04.02.01.** Diseño y elaboración de actividades formativas que puedan ayudar a mejorar la competitividad de las empresas y empresarios, a través de la recopilación de datos sobre sus necesidades.

**04.02.02.** Iniciar un proceso de apoyo para la puesta en marcha de proyectos de Economía Colaborativa en el marco de la Economía Social, Economía Azul, Economía Verde y cualquier otro sector emergente como el digital.



### 04.03. APOYO AL ASOCIACIONISMO Y A LA PARTICIPACIÓN INSTITUCIONAL

#### ACTUACIONES

**04.03.01. Apoyo e incentivación al asociacionismo empresarial en general** y de cualquier otra actividad que favorezca la participación, el consenso y la implicación de todos los agentes socioeconómicos de la población, como ejemplo de desarrollo local participativo.

**04.03.02.** Mantener y difundir el **Rincón Empresarial de Santa Pola** como recursos para dar a conocer a las empresas colaboradoras con la Agencia de Desarrollo Local así como que puedan consultar información de temática empresarial en la Biblioteca Virtual.

**04.03.03.** Tener como objetivo facilitar y promover, junto con el Ayuntamiento, **foros de participación ciudadana** estables en el tiempo en el marco del desarrollo local participativo.

### 04.04. PROMOCIÓN DE LAS TIC Y LA INNOVACIÓN

#### ACTUACIONES

**04.04.01. Actuar de Punto de Registro de Usuario (PRU) de la ACCV**, promocionando y emitiendo certificados digitales.

**04.04.02.** Potenciar el **valor de la marca ADL Santa Pola en Internet**, haciendo el oportuno seguimiento y medición, tomando como referencia los resultados del año anterior.

### 04.05. VIVERO DE EMPRESAS-CENTRO DE NEGOCIOS

#### ACTUACIONES

**04.05.01.** Estudiar la puesta en marcha de un Vivero de Empresas- Coworking y Centro de Negocios.

### 04.06. GESTIÓN DE PROYECTOS EUROPEOS

#### ACTUACIONES

**04.06.01.** Gestionar y potenciar la **“Oficina Técnica Municipal de Proyectos Europeos”** de la Agencia de Desarrollo Local que actúe como organismo gestor y coordinador en la gestión de los proyectos europeos del Ayuntamiento de Santa Pola, bien directamente o compartido con otras entidades.

**04.06.02.** Contar con un Servicio de asesoramiento externo para el seguimiento de las convocatorias y/o proyectos europeos que se vayan publicando de carácter público y dirigido a las empresas.

**04.06.03.** Apoyo y asesoramiento a técnicos municipales, políticos, empresarios, y ciudadanos en general del municipio de Santa Pola, para valorar el acceso a financiación cualquiera que sea el organismo convocante de las mismas de la Unión Europea.

**04.06.04.** Búsqueda y notificación constante de convocatorias en base al perfil de Santa Pola, publicándolas a nivel externo a través de las distintas herramientas de comunicación de la ADL (Web, redes sociales, etc.)

**04.06.05.** Diseño, planificación y redacción de propuestas para la participación en las diferentes convocatorias.

**04.06.06.** Gestión y posicionamiento a nivel europeo en consorcios, redes, planes de acción, eventos internacionales y jornadas.

**04.06.07.** Potenciar y dar visibilidad del Cuerpo Europeo de Solidaridad (CES) para la difusión de los intercambios juveniles y de voluntariado a los jóvenes santapoleros a través del programa ERASMUS+.

## **EJE 5. POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO**

### **A) INSERCIÓN LABORAL**

#### **05.01. CENTRO COLABORADOR DE LABORA**

##### **ACTUACIONES**

**05.01.01.** Gestionar la inscripción, la renovación de la demanda de empleo y la gestión de citas con **LABORA** y el **SEPE**, poniendo a disposición de los usuarios ordenadores para la realización de estos trámites de manera autónoma y on line. Así como mantener el servicio descentralizado de Gran Alacant.

**05.01.02.** Gestionar la realización de las **entrevistas** a aquellos usuarios que necesiten actualizar sus demandas de empleo.

**05.01.03.** Asesorar y orientar a los demandantes de empleo, de forma individualizada o grupal, en materias de **Orientación laboral y Búsqueda Activa de Empleo** con el fin de incrementar sus posibilidades de acceso al mercado de trabajo.

#### **05.02. COLECTIVOS CON MAYORES DIFICULTADES DE INSERCIÓN**

##### **ACTUACIONES**

**05.02.01.** Potenciar todos aquellos Programas de Empleo para el colectivo de **jóvenes desempleados menores de 30 años** de Santa Pola inscritos en el Sistema Nacional de Garantía Juvenil del Ministerio de Empleo.

**05.02.02.** Desarrollo de proyectos en materia de empleo para desempleados en **riesgo de Exclusión Social** tanto impulsados desde la ADL como en colaboración con otros organismos o entidades.

**05.02.03.** Colaborar con el Ayuntamiento en todos aquellos proyectos que desarrollen cuyo objetivo sea la no exclusión social y laboral de los ciudadanos de Santa Pola.

**05.02.04.** Colaborar con todos aquellos Agentes Sociales de Santa Pola y entidades de ámbito social para el desarrollo de proyectos en materia de empleo.

#### **05.03. GESTIÓN DE SUBVENCIONES Y PROGRAMAS DE EMPLEO**

##### **ACTUACIONES**

**05.03.01.** Promover **Planes de Empleo a nivel local** para la contratación de desempleados de Santa Pola para la realización de obras o servicios de interés general o social.

**05.03.02.** Solicitar la subvención para la contratación de AEDL

**05.03.03.** Solicitar, gestionar y desarrollar Programas o Subvenciones para **fomento del empleo social** convocadas por organismos o entidades tanto públicas como privadas.

## B) INTERMEDIACIÓN Y ASESORAMIENTO A EMPRESAS

### 05.11. SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN

#### ACTUACIONES

**05.11.01.** Realizar **Prospección de Empresas de Santa Pola** a través de visitas de nuestro personal o utilizando las atenciones a empresarios, para difundir los diferentes servicios de la ADL y de LABORA e identificar posibles intereses y necesidades que tengan.

**05.11.02.** Captar y gestionar **Ofertas de trabajo** ofreciendo apoyo y asesoramiento a las empresas en las diferentes fases del proceso de selección y un servicio ágil en el envío de candidatos, adaptado a las necesidades concretas definidas por las empresas.

### 05.12. ASESORAMIENTO A EMPRESAS

#### ACTUACIONES

**05.12.01.** Asesoramiento y acompañamiento laboral.

**05.12.02.** Asesoramiento sobre acceso a fuentes de financiación y subvenciones.

**05.12.03.** Asesoramiento sobre otras temáticas empresariales: LOPD, innovación, proyectos europeos, gestión de calidad, ambiental, PRL, patentes, etc.

### 05.13. GESTIÓN DE PLANES PROPIOS

#### ACTUACIONES

**05.13.01. Gestión de programas de ayudas por contratación:** convocar y gestionar programas de ayudas para empresas por la contratación de desempleados de nuestro municipio.

### 05.14. INFORMACIÓN EMPRESARIAL

#### ACTUACIONES

**05.14.01.** Elaboración y difusión de documentos de interés empresarial: recopilar, sistematizar y elaborar materiales genéricos de interés empresarial (normativas, subvenciones, proyectos, innovación, etc) con el objeto de mantener informados y actualizados a los empresarios.

**05.14.02. Difusión de eventos empresariales:** fomentar la participación de las empresas de Santa Pola en eventos, foros, jornadas, etc de temática empresarial.

**05.14.03. Gestión Rincón Empresarial:** promover la participación de las Empresas en el Rincón Empresarial.

## C) FORMACIÓN PARA EL EMPLEO

### 05.21. DETECCIÓN DE LAS NECESIDADES FORMATIVAS

#### ACTUACIONES

**05.21.01. Captar las necesidades formativas** a través de los distintos medios disponibles en la ADL (atención del servicio, información de la página web, visitas a empresas y las aportaciones desde las asociaciones locales).

**05.21.02.** Planificar y desarrollar **planes de formación de acción propios** para cubrir la oferta formativa que no se cubra por otras vías.

**05.21.03.** Disponer de una **oferta formativa actualizada** en la web.

**05.21.04.** Contar con una oferta formativa que podrá ser gestionada a través de **convenios de colaboración** con otras entidades, alianzas y/o profesionales de la formación.

## **05.22. GESTIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO**

### **ACTUACIONES**

**05.22.01.** Gestionar y organizar los **cursos de formación** puestos en funcionamiento por la entidad (cursos subvencionados, intermediados y propios).

**05.22.02.** Gestionar los recursos del **aula informática** de la ADL que se necesiten para la organización de actividades de formación.

## **05.23. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA FORMACIÓN**

### **ACTUACIONES**

**05.23.01.** Realizar el **seguimiento y evaluación de la formación** realizada, validando el cumplimiento de la ejecución de los cursos desde su puesta en marcha hasta su finalización.

**05.23.02.** Realizar el **seguimiento y evaluación del profesorado**.

**05.23.03.** Gestionar la **base de datos candidatos** a docentes.

**05.23.04.** Realizar el **seguimiento de inserción laboral y educacional** de los alumnos.

## **05.24. ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES**

### **ACTUACIONES**

**05.24.01.** Ofrecer información y asesoramiento a los usuarios de formación sobre los procedimientos de evaluación, **reconocimiento y acreditación de las competencias profesionales** adquiridas a través de la experiencia laboral.

**05.24.02.** Informar a los usuarios sobre las **pruebas de competencia clave** convocadas por LABORA, en distintos niveles y promover la realización de dichas pruebas para cursos que lo requieran por el LABORA.

**05.24.03.** Promover y **gestionar cursos acreditados** por la entidad que contemplen la obtención de certificados de profesionalidad.

## **05.25. ACREDITACIÓN COMO ENTIDAD DE FORMACIÓN**

### **ACTUACIONES**

**05.25.01.** Promover la **Inscripción/Acreditación de cursos** de formación profesional para el empleo, en el Registro de Centros y Entidades de Formación Profesional para el Empleo de la Generalitat Valenciana.

**05.25.02.** **Mantener y aumentar el número de acreditaciones** de las especialidades formativas que se crean oportunas, atendiendo a las necesidades formativas que se detecten en el municipio y a la planificación de la oferta formativa de la ADL.

**05.25.03.** Gestionar los **recursos e instalaciones de formación**, teniendo en cuenta los criterios y normas que posibiliten impartir formación acreditada.

## 05.26. PROGRAMAS MIXTOS DE FORMACIÓN Y EMPLEO

### ACTUACIONES

**05.26.01. Diseñar y organizar los proyectos mixtos de formación y empleo solicitados al LABORA por la entidad.**

**05.26.02. Planificar, programar, evaluar y realizar el seguimiento y control del plan de formación de los proyectos mixtos de formación y empleo.**

**05.26.03. Impartir las acciones formativas programadas en cada programa formativo.**

**05.26.04. Ejecutar las obras y/o servicios prevista en los proyectos de actuación.**

**05.26.05. Realizar actividades de formación para la inserción laboral así como realizar el seguimiento de inserción de los alumnos participantes al finalizar los mismos.**