

INFORME DE GESTIÓN 2014

Agencia de Desarrollo Local de Santa Pola

1.- INTRODUCCIÓN:	3
EJE 1: MODELO DE GESTIÓN DE BUEN GOBIERNO	9
EJE 2: ORGANIZACIÓN AL SERVICIO DE LA COMPETITIVIDAD DEL MUNICIPIO	15
EJE 3: SERVICIOS AL CIUDADANO:	18
A) FORMACIÓN	18
B) EMPLEO	22
C) EMPRENDEDORES	24
D) EMPRESAS	27
EJE 4: GESTIÓN POR PROCESOS ENFOCADO EN LA OBTENCIÓN DE RESULTADOS.	28
EJE 5: GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	31
EJE 6: POLÍTICA DE COMUNICACIÓN	32

1.- INTRODUCCIÓN:

El Informe de Gestión que a continuación se presenta es un resumen del trabajo realizado durante el año 2014 y una evaluación del Plan de Actuación que se aprobó en fecha 03/04/2014, que se basaba en el siguiente esquema funcional:

- Ejes: 6
- Líneas Estratégicas: 42
- Actuaciones: 148

Informe de Gestión que se presenta al Consejo de Administración y que además, junto a las propuestas de mejora que se han presentado servirá para cumplir con un requisito del Sistema de Gestión de la Calidad de “Revisión por parte de la Dirección”, que servirá para elaborar el Plan de Actuación para el año 2015.

Este Informe de Gestión consta de esta introducción realizada por esta Gerencia, del informe propiamente dicho, estructurado en seis apartados, coincidentes con los ejes estratégicos que nos hemos dotado, un anexo con los datos históricos que cuenta esta Organización, el inventario de recursos que disponemos y por último, otro anexo, que estará a disposición de quien lo solicite, con algunos informes temáticos (perfil del emprendedor, satisfacción del personal, evaluación de Riesgos Laborales).

En cuanto a usuarios atendidos les mostramos el siguiente cuadro con un total de 31.462 atenciones

ATENCIONES	Ref. 2013	Ref. 2014	Diferencia
Servicio TIC - Usuarios Certificados Digitales	424	420	-4
Servicio Formación - Entradas a pagina Web	-	1.950	
Servicio Formación - Informaciones-Atenciones	-	1.911	
Servicio Formación - Necesidades formativas On-line	-	1.307	
Servicio Formación - Alumnos	-	598	
Servicio Empleo - Informaciones Astilleros	7.785	7.288	-497
Servicio Empleo - Informaciones Gran Alacant	-	125	
Servicio Empleo - Citas y Atenciones	17.617	16.031	-1.586
Servicio Empleo-Empresas - Ofertas	131	202	+71
Servicio Emprendedores - Citas	481	504	+23
Servicio Emprendedores - Cultura Emprendedora	268	369	+101
Servicio Empresas - Citas y Atenciones	-	52	
Servicio Empresas - Visitas realizadas	-	170	
Servicio Empresas- Círculo Empresarial	-	72	
Servicio Empresas - Contactos	-	463	
Total		31.462	

EJE 1: MODELO DE GESTIÓN DE BUEN GOBIERNO

En cuanto a la Buena Gobernanza, podemos destacar:

- Se ha mantenido el nivel de información y participación de los trabajadores en la gestión de la Organización, con 12 reuniones del equipo directivo, 2 con la plantilla y una con los representantes sindicales.
- Se ha avanzado en los compromisos con los usuarios con las cartas de compromisos, al tiempo que se ha seguido interviniendo en la Responsabilidad Social Corporativa.

- Se han ampliado las alianzas para sumar sinergias en nuestro trabajo, así como se ha colaborado activamente en el Plan Municipal para la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.
- Por otra parte, como signo de transparencia, se han incorporado en nuestra página web diversos apartados donde se publican:
 - Presupuestos
 - Liquidación Presupuestos
 - Informe de Gestión
 - Plan de Actuación
 - Plan Estratégico
 - Mapa de Procesos
 - Gestión Subvenciones
 - Gestión Premio Emprendedores

además se ha iniciado el desarrollo de una aplicación (FacturasWeb) para que los proveedores de la A.D.L. puedan enviar sus facturas en formato pdf a través de Internet para luego permitirles conocer el estado de tramitación de las mismas.

- Con respecto a la aplicación de la LOPD, reproducimos el resumen del resultado de la auditoria que dice: “Superado con éxito el procedimiento obligatorio de auditoría en cuanto al tratamiento y control de los sistemas de información, procedimientos y protocolos de seguridad en protección de datos según RD 1720/2007 y LO 15/1999”.

En cuanto a la gestión de los recursos destacar:

- Las compras a empresas locales han supuesto el 70% del total (5 puntos más del objetivo), habiéndose evaluado a los proveedores identificados con una puntuación media de 71,83 puntos, lo que supone una calificación media “aceptable”, con un desvío positivo de 6,83.
- Se elaboró el anteproyecto de presupuestos 2015 que se presentó en el mes de noviembre de 2014 y se analizó el Decreto 1409 de fecha 15 de mayo de 2014 sobre la liquidación de presupuestos del año 2013.
- Se analizaron los balances de ingresos y gastos para su seguimiento en cuatro ocasiones.
- Se han obtenido buenos resultados en la liquidación presupuestaria del año 2014, con el siguiente resumen, según nuestros datos:

INGRESOS	Iniciales	Definitivos	Reconocidos	Porcentaje
Generalitat	466.798,42	473.834,42	468.944,83	39,94%
Ayuntamiento	728.000,00	728.000,00	699.900,00	59,59%
Propios	6.501,58	6.501,58	5.539,13	0,47%
Total	1.201.300,00	1.208.336,00	1.174.383,96	100,00%

GASTOS	Iniciales	Definitivos	Reconocidos	Porcentaje
Personal	676.516,59	676.698,92	676.089,84	57,93%
Gastos Corrientes	116.560,00	111.040,00	106.742,94	9,14%
Creación Empleo	30.600,00	30.600,00	2.500,00	0,21%
Premios y Becas	12.000,00	12.000,00	7.000,00	0,60%
Programas Generalitat	365.623,41	377.997,08	374.806,26	32,12%
Total	1.201.300,00	1.208.336,00	1.167.139,04	100,00%

DIFERENCIA	7.244,92
-------------------	-----------------

Diferencia menos gasto e ingreso Plan de Empleo	28.100,00
--	------------------

- Hemos solicitado subvenciones por un importe de 468.983,19€, habiéndose obtenido la cantidad de 427.093,19€, lo que supone un 91,07% de lo solicitado. Decir que de lo solicitado no se ha gestionado una subvención del PFCB por ser inviable su calendario.
- En cuanto a la gestión de los recursos tecnológicos, podemos destacar en la gestión de las herramientas de uso interno el incremento de usuarios de plataforma de formación online, llegando al millar de usuarios. Este incremento es debido al Foro por el Empleo y a los nuevos cursos del Aula Higiene Alimentaria. Asimismo, se han mantenido operativas y se han corregido errores de programación en las herramientas necesarias para el funcionamiento interno de la Agencia, y se han mantenido y optimizado los Sistemas de Información de la A.D.L. (equipos, servidores, comunicaciones, etc.).
- Entre las actividades no planificadas, resaltar la instalación provisional de una nueva sede de la A.D.L. en Gran Alacant, estando prevista para el año 2015 la configuración definitiva para tener una oficina estable. Así mismo, se ha configurado un aula de informática en la calle Gerona para poder desarrollar las actividades de la especialidad de "Desarrollo de aplicaciones con tecnología Web" del Taller de Empleo Villa de Santa Pola VI.

Y por último en cuanto a las infraestructuras: se han realizado puntualmente las revisiones de aire acondicionado, antiincendios y salvaescaleras y se han realizado 15 acciones correctivas, lo que supone un 7,14% más que el año anterior y un total de 5 acciones preventivas en cuanto a revisiones de aires acondicionados, sistemas antiincendios y salvaescaleras, debido al actual estado de conservación de las dependencias. Además se ha iniciado la elaboración de procesos de aspectos ambientales del Organismo Autónomo, quedando pendiente su integración en el sistema de gestión.

EJE 2: ORGANIZACIÓN AL SERVICIO DE LA COMPETITIVIDAD DEL MUNICIPIO

- Hemos coordinado la realización de una serie de materiales para el asesoramiento y autoempleo en el municipio de Santa Pola (Realización del Diagnóstico Estratégico de la situación actual de Santa Pola) y realizado un estudio del tejido empresarial del municipio de Santa Pola a través de prácticas de la Universidad de Alicante.
- Hemos puesto en marcha un apartado en nuestra Web denominado "Círculo Empresarial", con tres subapartados (Comunidad de Emprendedores, Comunidad Empresas y Punto Colaborativo) y este año los premios emprendedores han consistido en especies (videos y prensa local).
- Se ha terminado la colaboración con Scuba Elx, S.L. para el asesoramiento y acompañamiento en la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad, según norma ISO 9001 y formación en calidad, y se ha iniciado la elaboración de toma datos para el asesoramiento, acompañamiento y formación en la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad en empresa odontológica de Santa Pola, según normas ISO 9001 e ISO 14001, previsto para el año 2015.
- Se ha confeccionado y realizado una encuesta a 167 empresarios para conocer el estado de uso de las TIC en sus empresas y recabar las necesidades de servicios que se pudieran ofertar desde la A.D.L. en materia de Tecnologías de la Información y la Comunicación, destacándose la petición de los siguientes servicios:
 - Sistema de citas online
 - Seguimiento del estado de la tramitación de los expedientes
 - Acceder a las noticias del A.D.L. mediante un sistema RSS
 - Participación en foros de empresarios
 - Creación de una biblioteca virtual

- Se han atendido a 420 usuarios a quienes hemos revocado 104 certificados digitales y realizado 451 nuevos, que son datos similares al pasado año.
- Se ha potenciado el valor de la marca A.D.L. Santa Pola en Internet de forma sustancial, con aumentos de seguidores, de visitas a la sede web así como del número de visitantes y además, se ha aumentado en casi un 300% el número de páginas de nuestra sede web indexadas por Google (Google index).
- En cuanto al apoyo de personal a la gestión municipal, decir que un técnico sigue prestando sus servicios en el Área de Turismo, y que este año se han aumentado los recursos humanos al haber asumido la gestión del Área de Playas, aparte de seguir con la gestión del sistema de la calidad y medioambiental.
- También se han aportado recursos técnicos y humanos para prestar el servicio de alojamiento de la página Web del Ayuntamiento, mantener y mejorar las herramientas, como SOFTQCalidad Ayuntamiento, SOFTCombustible, y en construcción una herramienta para la gestión del Departamento de Servicios Generales.
- La Plataforma de formación online, con la creación de diferentes cursos y el desarrollo de diferentes nuevos módulos, sigue siendo una herramienta de apoyo a nuestra gestión, al tiempo que se convierte en un elemento facilitador de alianzas.
- Se han adecuado y mejorado los recursos tecnológicos al servicio de los ciudadanos para favorecer las relaciones con los Servicios de Empleo y al Sistema de Garantía Juvenil.

EJE 3: SERVICIOS AL CIUDADANO:

En primer lugar celebrar que se ha podido abrir una pequeña dependencia en Gran Alacant, donde en menos de dos meses se han realizado 125 informaciones y 169 atenciones, evitando el desplazamiento al casco urbano del Municipio, lo que supone que se han atendido a 294 usuarios que significa una media de 11 usuarios por día. Durante el año 2015 en el primer mes se han atendido a 297 usuarios, siendo la media diaria de 15 usuarios.

3.1. FORMACIÓN:

- Se han atendido/informado a 5.766 usuarios.
- En este Servicio este año han habido muchas novedades, unas de carácter externo y otras de tipo interno, tanto organizativas como metodológicas. En cuanto a las de carácter externo, han sido motivadas por las nuevas líneas y circunstancias del SERVEF y por otra parte, por las nuevas alianzas que se han producido (CDT, JOVEMPA,...) y en cuanto a las internas, destacar el uso de las tecnologías de la información y la comunicación.
- Las necesidades se han gestionado fundamentalmente de las informaciones recibidas vía página web, y para cubrir dichas necesidades hemos estudiado las Órdenes de la Generalitat, de las cuales hemos utilizado solo un 41,66%, además de las alianzas que han aumentado en un 150%, y la oferta propia también con un ascenso del 100%.
- Ajustándonos a las directrices del SERVEF hemos homologado 2 nuevos cursos, que sumados a los del año 2013, nos lleva a una cantidad de siete actividades formativas homologadas, y por otra parte, hemos terminado el año con dos convenios de colaboración para ofrecer formación propia.
- Como resumen de este apartado podemos decir que a finales del año 2014 nuestro catálogo de oferta formativa ubicado en nuestra página web constaba de 174 referencias, y que se han producido 1950 entradas para consultar esta página.

- En cuanto a la gestión propiamente dicha los datos han sido los siguientes:

CURSOS GESTINADOS	Cursos	Alumnos	Horas
Subvencionados	3	65	2.560
Intermediados	10	172	252
Propios	2	14	28
Aula Mestre Tovar	41	361	479
Total	56	612	3.319

- Con respecto a los cursos propios presenciales y on-line, los resultados económicos han sido los siguientes:

MATRÍCULAS	Alumnos	Ingresos	Ingresos A.D.L.
Alumnos Mentor	45	2.688,00 €	562,13 €
Alumnos Higiene Alimentaria	54	999,00 €	249,75 €
Alumnos PRL	14	1.050,00 €	262,50 €
Total	113	4.737,00 €	1.074,38 €

- En cuanto a los recursos humanos, decir que este año hemos evaluado favorablemente a los cinco profesores contratados para la formación subvencionada, que disponemos de una cartera de profesionales de la formación evaluados de 45 personas, y que de los 12 alumnos de los cursos subvencionados, 3 se han insertado laboralmente y 7 a nivel educativo.
- Al no disponer del uso del Centro Mestre Tovar se han utilizado las aula de la calle Gerona, 2 así como otros recursos municipales.

3.2. EMPLEO:

- Se han atendido/informado a 16.031 usuarios, siendo usuarios de servicios de políticas activas de empleo el 82,91%, seguidos de los peticionarios de certificados para ayudas asistenciales que han supuesto casi el 14,15%.
- En cuanto a las ofertas de empleo, que se han gestionado conjuntamente con el nuevo Servicio de Empresas, se observa un incremento tanto cuantitativo, como de eficacia, como podemos ver en el siguiente resumen:

OFERTAS GESTIONADAS	Ref. 2013	Ref. 2014	Diferencia
Ofertas gestionadas	131	202	+71
Puestos de trabajo gestionados	198	282	+84
Inserciones realizadas	89	131	+42
Eficacia de las inserciones	44,95%	46,45%	1,50

- Este año se han realizado acciones concretas para los jóvenes, habiendo contactado con 235, para los programas integrales de empleo y para la estrategia del emprendimiento del empleo joven, y se ha colaborado activamente en la gestión para la selección del Taller de Empleo Villa de Santa Pola VI (236 usuarios), además de haber gestionado 2.268 certificados para la petición de ayudas asistenciales, que supone 1.297 certificados más que el año 2013, es decir casi un 135% de aumento.

3.3. EMPRENDEDORES:

- Se han atendido a 504 usuarios, habiendo ofrecido 1.605 servicios (media de 3 servicios por usuario) y habiendo llegado a 369 personas para apoyar a la cultura emprendedora, con 12 acciones directas.

- Se ha acompañado y asesorado la creación de 51 nuevas empresas, de las cuales 23 se han beneficiado de que seamos punto PAE (Punto de Atención al Emprendedor), con una generación de 84 puestos (58+26 PAE), es decir una media de 1,65 empleo por empresa.
- Se ha acompañado y asesorado la realización de 10 planes de empresa, 4 más que el año anterior, en el tiempo comprometido.
- Por otra parte, se han gestionado 4 microcréditos, habiéndose concedido 3 de ellos, presentado 20 subvenciones, que junto a las 9 pendientes del año pasado suponen 29 solicitudes de las cuales, 20 han sido aprobadas (70% de eficacia), 4 denegadas y 5 pendiente de resolución.
- Se ha celebrado la IV Edición de los Premios Santa Pola Emprende, en las que han participado un total de 15 empresas que habían sido atendidas en el Servicio Santa Pola Emprende en su proceso de constitución y que recibirán como premio la grabación de un video promocional de su actividad y una campaña de publicidad conjunta de todas las empresas premiadas en el periódico local de Santa Pola.
- Así mismo obtuvimos el **Primer Premio a la Entidad Emprendedora en el Ámbito Territorial**, en el día de la persona emprendedora de la Comunitat Valenciana 2014.

3.4. EMPRESAS:

- Este Servicio se desligó del Servicio de Emprendedores y Empresas, por razón estratégica, pues había que dedicar más esfuerzos, recursos y atención personalizada a las empresas, que son en definitiva quienes crean empleo, y estar atentos a sus necesidades y acercando nuestros servicios, además de alinearnos con las resoluciones de las administraciones competentes en el tema del Empleo, que podríamos referenciar en la Estrategia de Activación del Empleo y la reciente publicación de la Carta de Servicios y el Plan Estratégico 2020 del SERVEF.
- Se han atendido-contactado a 757 empresas de la localidad, facilitado a 52 de ellas 64 servicios de asesoramiento en subvenciones y temas laborales, visitado a 170 empresarios del municipio y gestionado 202 ofertas de empleo junto con el servicio de empleo.
- Se ha coordinado la puesta en marcha del Proyecto denominado “Círculo Empresarial”, con 46 usuarios interesados y 26 de ellos participando ya.
- Por otra parte, se ha divulgado y gestionado la participación de 357 empresas en proyectos propios como las subvenciones a empresas que contrataron usuarios del Plan Integral de Empleo para jóvenes menores de 30 años, donde además se visitaron a 90 empresas, o en proyectos en colaboración con la A.D.L. de Alicante, como el clúster sanitario o el apoyo a la internacionalización.

EJE 4: GESTIÓN POR PROCESOS ENFOCADO EN LA OBTENCIÓN DE RESULTADOS

- Se han superado favorablemente las auditorías del Sistema de Gestión de Calidad de la A.D.L., habiéndose realizado el oportuno análisis del desempeño y tendencias de los procesos, con solo una No Conformidad, cinco Acciones Correctivas y una Acción Preventiva, habiendo incorporado al Sistema los procesos operativos clave de los Talleres de Empleo y confeccionado su propia Carta de Servicios. Se han registrado tres quejas contestadas en plazo.

- También se han obtenido buenos resultados en las Auditorías del Sistema de Gestión de la Calidad y Medioambiental de las Playas de Santa Pola y se ha revisado la carta de Servicios.
- Con respecto a la satisfacción de los usuarios decir, que se han superado los objetivos en cuanto a la representatividad de las muestras realizadas y que la satisfacción de los usuarios también es superior a los objetivos marcados por el Plan de Actuación.

EJE 5: GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

- Destacar el importante incremento de plantilla media que pasa a ser de 52,67 trabajadores/mes debido fundamentalmente por la gestión de los Talleres de Empleo.
- En cuanto al plan de formación interno, se ha reducido por la falta de oferta formativa, si bien se mantiene en números aceptables siendo la valoración de las acciones formativas superiores al objetivo marcado.
- Con respecto al Sistema de Prevención de Riesgos Laborales, decir que el grado de satisfacción de los trabajadores es del 91,25% y que se cuenta con un Programa de Gestión Anual de Objetivos y Metas.
- Y por último, en cuanto al Clima y Satisfacción Laboral, se ha incrementado la satisfacción en casi 2 puntos sobre el año anterior, con el calificativo de “satisfecho” a pesar de alguna referencia negativa en cuanto al estado de las instalaciones de trabajo.

EJE 6: POLÍTICA DE COMUNICACIÓN

- Como se puede comprobar al inicio de esta introducción, las comunicaciones con los ciudadanos han mejorado por el uso de las TIC. Las internas, se mantienen en niveles anteriores y las externas, superando tanto el objetivo del indicador como los resultados del año anterior, destacándose el Foro por el Empleo que actualmente tiene a 1.294 usuarios lo que supone un aumento de casi un 200%.

EJE 1: MODELO DE GESTIÓN DE BUEN GOBIERNO

1.1. Dirección de la Organización

- En el año 2014 se reunificaron los Ejes y Líneas Estratégicas de la Agencia de Desarrollo Local, habiéndose revisado y adecuado el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y SST a los nuevos cambios organizativos.
- Hemos mantenido 12 reuniones del Equipo Directivo y 2 reuniones con la plantilla al completo.
- Se ha mantenido 1 reunión con los representantes sindicales de la A.D.L.

REUNIONES	Ref. 2013	Ref. 2014	Diferencia
Equipo directivo	10,00	12	+2
Plantilla al completo	4	2	-2
Representantes sindicales	2	1	-1

1.2. Cartas de Servicios de la A.D.L.

- La Agencia de Desarrollo Local cuenta con un borrador de la Carta de Servicios basado en la norma UNE 93200 de Carta de Servicios. Pendiente de aprobación según Plan de Actuación 2015.
- El Taller de Empleo “Villa de Santa Pola V”, presentó su Carta de Servicios en las jornadas de puertas abiertas del día 21 de noviembre de 2014, sirviendo como documento

presentación del Taller de Empleo y compromisos a los alumnos así como a la sociedad, en general.

- Durante el año 2014 con la participación de todos los servicios de la Agencia, el Servicio de Nuevas Tecnologías diseñó un folleto promocional (Catálogo de Servicios) para dar a conocer los servicios que se prestan desde la Agencia de Desarrollo Local.

1.3. Gestionar y favorecer las Alianzas

- Firma de convenios con Formación en Higiene Alimentaria y en Prevención de Riesgos Laborales.
- Firma de convenio con Scuba Elx para la formación y asesoramiento en implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001:2008.
- Firma de convenio con ADLYPSE y COCEMFE para participar en el programa “DI EMPRENDO” y para ser experiencia piloto del programa “Turismo Adaptado”.
- Acuerdo de colaboración con la Agencia Local de Desarrollo Económico y Social de Alicante para participar en sus programas de internacionalización y del clúster sanitario.

1.4. Acciones en Responsabilidad Social

- Se han realizado diversos comunicados con el fin de sensibilizar en valores y fruto de ello, se ha colaborado en la venta de lotería y recogida de tapones solidarios para el niño Francisco Ángel Pérez Maciá, con la entrega de 500 € por la venta de 250 décimos.
- Se tiene previsto retomar la colaboración con la Asociación Alzheimer para la revisión de su Sistema de Gestión de la Calidad y Carta de Servicios iniciado en 2012.

1.5. Promover el “Plan para la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres”

- Asistencia a las reuniones de la Comisión Municipal de Igualdad para aprobación del nuevo Plan de Igualdad para 2016-2018.
- Puesta en marcha de medidas aprobadas relativas a empleo: Difusión en el foro Santa Pola. Informar de las Campañas sobre Igualdad del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. (Difusión de 7 campañas)
- Inclusión de un módulo sobre Igualdad de género en los diferentes cursos realizados desde la A.D.L.: 3 charlas impartidas (PCPI, Taller Empleo y curso Peluquería).
- Puesta en marcha de 2 cursos de formación para mujeres: Peluquería, Inglés sector turístico.
- No se ha realizado ningún estudio por género de la situación actual de los usuarios de los diferentes servicios de la A.D.L., si bien ya se ha preparado la recogida de datos del Servicio de Emprendedores y de Formación en función del género.
- Se han revisado los formularios de la web y la aplicación SOFTGestión y se ha añadido el campo sexo a todos los formularios e informes que carecían de él.

1.6. Gestionar de forma sostenible los recursos propios

a) Recursos administrativos:

- Con fecha 21/08/2014 se aprobó en el Consejo de Administración la Oferta Pública de Empleo.

- En cuanto a las compras, se sigue con 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: 70%
 - Empresas Provinciales: 20%
 - Empresas Nacionales: 10%
 - Desvío respecto valor objetivo: +5 puntos
- Se ha evaluado la totalidad de proveedores identificados (10), con una puntuación media de 71,83 puntos, lo que supone una calificación media “aceptable”, con un desvío positivo de 6,83, ya que el valor objetivo medio ha de ser igual o mayor a 65 puntos, destacando la valoración más alta con un 83,33 y la valoración más baja con un 60%. Valoración que también es “aceptable” pues la mínima individual debe ser superior a 50 puntos.
- Se sigue el proceso de ampliar la informatización de la gestión del Organismo Autónomo Municipal habiendo superado el objetivo marcado del 75%.

FUNCIONAMIENTO ÓRGANOS DE GOBIERNO	Sesiones	Expedientes	Unanimidad
Consejo de Administración	10	31	83,87%
Comisión Ejecutiva	29	171	94,73%

GESTIÓN Y ARCHIVO DE DOCUMENTACIÓN	
Entradas	Salidas
284	196

- Se han incorporado al programa de prensa 1.822 noticias, subiéndolas a la intranet en plazo.
- Se ha actualizado la legislación aplicable en cuatro ocasiones que era el objetivo:
 - 03.02.2014
 - 09.04.2014
 - 09.07.2014
 - 17.11.2014
- El día 10 de noviembre se realizó la auditoría externa de verificación del cumplimiento de la LOPD. El 16 de diciembre se recibió el informe de auditoría con el siguiente resultado: “Superado con éxito el procedimiento obligatorio de auditoría en cuanto al tratamiento y control de los sistemas de información, procedimientos y protocolos de seguridad en protección de datos según RD 1720/2007 y LO 15/1999”.

b) Recursos económicos:

- Se elaboró el anteproyecto de presupuestos 2015 que se presentó en el mes de noviembre de 2014.
- Se analizaron los balances de ingresos y gastos en las siguientes fechas:
 - 04.04.2014
 - 18.06.2014
 - 19.09.2014
 - 14.10.2014
- Se analizó el Decreto 1409 de fecha 15 de mayo de 2014 sobre la liquidación de presupuestos del año 2013.

- Se ha analizado la liquidación presupuestaria del año 2014 obteniendo los siguientes resultados según nuestros datos:

Presupuesto de Gastos A.D.L. Santa Pola 2014				
Aplicación Presupuestaria	Créditos Iniciales 2014	Créditos Definitivos 2014	Ejecución 2014	% sobre el total
Personal	508.057,76 €	511.436,22 €	511.429,46 €	43,82%
Seguridad Social	163.013,89 €	159.817,76 €	159.690,59 €	13,68%
Otros Gastos de Personal	5.444,94 €	5.444,94 €	4.969,79 €	0,43%
Conservación Instalaciones	2.385,00 €	2.135,00 €	958,66 €	0,08%
Material Oficina	4.150,00 €	4.650,00 €	4.509,73 €	0,39%
Prensa, Libros y publicaciones	600,00 €	850,00 €	839,70 €	0,07%
Productos Limpieza	1.300,00 €	1.300,00 €	1.298,49 €	0,11%
Otros Materiales	1.300,00 €	59.934,92 €	59.537,12 €	5,10%
Comunicaciones Telefónicas	8.750,00 €	7.070,00 €	6.670,47 €	0,57%
Comunicaciones Postales	500,00 €	500,00 €	384,02 €	0,03%
Seguros Edificios y otros	3.980,00 €	3.980,00 €	3.964,39 €	0,34%
Atenciones Protocolarias	500,00 €	500,00 €	352,61 €	0,03%
Publicidad y Propaganda	2.000,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00%
Reuniones y Conferencias	61.637,13 €	2.121,81 €	896,00 €	0,08%
Estudios y Trabajos técnicos	24.827,00 €	22.407,40 €	21.879,23 €	1,87%
Dietas y Asistencia	1.500,00 €	1.750,00 €	1.665,62 €	0,14%
Locomoción	3.000,00 €	3.710,00 €	3.704,33 €	0,32%
Gastos de Formalización	50,00 €	50,00 €	6,00 €	0,00%
Interés operación de crédito	1,00 €	1,00 €	0,00 €	0,00%
Interés de demora	79,87 €	79,87 €	76,57 €	0,01%
Creación Empleo	30.600,00 €	30.600,00 €	2.500,00 €	0,21%
Premios	7.000,00 €	7.000,00 €	7.000,00 €	0,60%
Becas	5.000,00 €	5.000,00 €	0,00 €	0,00%
Total Gasto A.D.L.	835.676,59 €	830.338,92 €	792.332,78 €	67,88%
Programas de Empleo	17.388,16 €	371.987,95 €	368.797,13 €	31,60%
Formación Ocupacional	348.235,25 €	6.009,13 €	6.009,13 €	0,52%
Total Gasto Otros Programas	365.623,41 €	377.997,08 €	374.806,26 €	32,12%
Inversiones	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00%
TOTAL PRESUPUESTO	1.201.300,00 €	1.208.336,00 €	1.167.139,04 €	100,00%

Presupuesto de Ingresos A.D.L. Santa Pola 2014				
Aplicación Presupuestaria	Créditos Iniciales 2014	Créditos Definitivos 2014	Ejecución 2014	% sobre el total
Conselleria Empleo	58.800,00 €	58.800,00 €	58.800,00 €	5,01%
Conselleria de Empleo-Formación	394.198,42 €	401.234,42 €	392.424,83 €	33,42%
Conselleria de Educación	13.800,00 €	13.800,00 €	17.720,00 €	1,51%
Ingresos Propios	6.501,58 €	6.501,58 €	5.539,13 €	0,47%
Ayudas y Subvenciones	473.300,00 €	480.336,00 €	474.483,96 €	40,41%
Ayto Santa Pola Creación Empleo	30.600,00 €	30.600,00 €	2.500,00 €	0,21%
Ayuntamiento Santa Pola	697.400,00 €	697.400,00 €	697.400,00 €	59,38%
Aportación Municipal	728.000,00 €	728.000,00 €	699.900,00 €	59,59%
Inversiones	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00%
TOTAL PRESUPUESTO	1.201.300,00 €	1.208.336,00 €	1.174.383,96 €	100,00%
RESULTADO EJERCICIO			7.244,92 €	

JUSTIFICACIÓN PRESUPUESTO INGRESOS	
Menos ingresos PIE	-9.199,86 €
Menos ingresos EMCORP	-1.283,28 €
Minoración PGS 2007	-217,85 €
Menos derechos reconocidos ayuntamiento	-28.100,00 €
Mayor ingreso Taller de Empleo	7.036,00 €
Mayor ingreso Salario Joven	1.632,25 €
Mayor ingreso PCPI	3.920,00 €
Menos ingresos varios	-703,30 €
TOTAL	-26.916,04 €
JUSTIFICACIÓN PRESUPUESTO GASTOS	
Menos gastos EMCORP	-1.283,28 €
Menos gastos ayuntamiento	-28.100,00 €
Menos gastos ejercicio	-4.777,68 €
TOTAL	-34.160,96 €
DIFERENCIA POSITIVA	7.244,92 €

- 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 - Empleo	12.819,69	12.819,69	100,00%
SERVEF - Formación	325.363,50	325.363,50	100,00%
Educación - Formación	72.000,00	30.110,00	41,82%
Total	468.983,19	427.093,19	91,07%

c) Recursos tecnológicos:

- Se han gestionado las herramientas de uso interno (SOFTModernización, SOFTQCalidad y SOFTGestión), creando los usuarios, roles, etc. que han sido necesarios.
- La media de usuarios activos en la plataforma de formación online ha sido de 1.052 (726 más que el pasado año) y el de cursos de 9, lo que supone un aumento del 3% respecto al 2013. Este incremento se debe fundamentalmente a la potenciación del foro por el empleo y a la puesta en marcha de los cursos del Aula Higiene Alimentaria.
- SOFTModernización: se ha creado el expediente “contrataciones subvencionadas: PIE menores de 30 años”
- No se ha realizado el análisis y posterior desarrollo de la versión 2.0 de SOFTGestión debido a que se ha invertido el tiempo dedicado a este proyecto a otros proyectos no planificados.
- SOFTGestión, nuevas funcionalidades:
 - Interfaz para anexar documentos en los módulos de Empleo y Emprendedores.
 - Modificación del listado “Servicios realizados” para incluir el tiempo dedicado a cada servicio y las observaciones de cada cita.
 - Módulo para encuestas del SERVEF a empresarios.
 - Módulo kiosco de servicios para la contabilización del servicio de información de empleo.
 - Módulo para la incorporación automática de los datos obtenidos en los formularios de la Web de la A.D.L. a SOFTGestión.
 - Modificación del listado de tiempo invertido en servicios para que sume correctamente los tiempos.

- Añadir validación del DNI al dar de alta o modificar un usuario.
- Puesta en marcha SOFTGestión-Empresas.
- Se ha cumplido con las actuaciones previstas de mantenimiento preventivo (actualizaciones de software, antivirus, etc.) y se han producido 21 acciones correctivas, lo que supone una disminución de 7 sobre el año anterior.
- Se ha actualizado el software Lotus Notes a la versión 8.5.3FP6 y el antivirus corporativo a la versión 12.1.4013.4013.
- Se ha configurado el acceso a la red con los certificados digitales existentes. Queda pendiente la puesta en marcha del cliente ligero para el acceso a servicios ministeriales.
- Se ha reconfigurado el router del aula de informática para que tenga acceso a Internet a través de la conexión corporativa de la A.D.L. en lugar del acceso móvil 3G que existía anteriormente.
- No se ha iniciado el estudio para la migración de los sistemas TIC de la A.D.L. a software de código abierto, debido a que se ha invertido el tiempo en otros proyectos no planificados.
- Se han realizado labores de diseño de material promocional:
 - Diseño cartel “Web 2.0 para la búsqueda de empleo”
 - Catálogo virtual “Resumen Plan Estratégico SERVEF”
 - Diseño cartel campaña ceniceros ecológicos para playas
 - Revisar y ajustar carta Taller de Empleo y convertirla a formato catálogo electrónico

Actuaciones no incluidas en el Plan de Actuación

- Se ha modificado el sistema de copias de seguridad para que se realicen directamente en un servidor de backup.
- Se ha evaluado la utilización de un miniordenador (Raspberry Pi) para sustituir a los rincones del cliente y los terminales de red del aula de informática.
- Se ha iniciado el cambio de las tarjetas criptográficas de los empleados de la A.D.L. a tarjetas de empleado público.
- Se ha habilitado un directorio en la Web de la A.D.L. a modo de disco virtual, protegido con usuario y contraseña, para el envío de documentos pesados a usuarios externos a la A.D.L.
- Se ha instalado Google Chrome y definido como navegador por defecto.
- Se ha virtualizado el servidor de gestión de prensa.
- Se ha abierto una nueva oficina de la A.D.L. en Gran Alacant en la que se ha configurado una conexión VPN y un acceso a Internet con un router 4G.
- Taller de Empleo “Villa de Santa Pola VI”: se ha montado un aula de informática para 10 alumnos y un profesor, se ha virtualizado el servidor de trabajo y se han reconfigurado los equipos de comunicaciones para separar el tráfico de Internet de las aulas del de los equipos de administración.

d) Recursos infraestructuras:

- Se aprobaron por Comisión Ejecutiva los mantenimientos suscritos para el mantenimiento de instalaciones, habiendo realizado puntualmente las revisiones de aire acondicionado, antiincendios y salvaescaleras.
- Se han realizado 15 acciones correctivas, lo que supone un 7,14% más que el año anterior.
- Se han realizado un total de 5 acciones preventivas en cuanto a revisiones de aires acondicionados, sistemas antiincendios y salvaescaleras.

e) Recursos medioambientales

- Se ha iniciado la elaboración de procesos de aspectos ambientales del Organismo Autónomo, quedando pendiente su integración en el sistema de gestión.

EJE 2: ORGANIZACIÓN AL SERVICIO DE LA COMPETITIVIDAD DEL MUNICIPIO

2.1. Planificación Estratégica

- Apoyo al ayuntamiento para la realización de una serie de materiales para el asesoramiento y autoempleo en el municipio de Santa Pola. Realización del Diagnóstico Estratégico de la situación actual de Santa Pola por valor de 7.260 €. A través de la contratación de la empresa Deloitte mediante subvención de 3.000 € de la Diputación de Alicante en la convocatoria de ayudas para el año 2014.
- Realización de un estudio del tejido empresarial del municipio de Santa Pola a través de prácticas de la Universidad de Alicante.

2.2. Favorecer la participación de los agentes socioeconómicos para una mayor competitividad

- Puesta en marcha de un apartado en la Web sobre ubicaciones empresariales, realizado con el proyecto “Círculo Empresarial”.

2.3. Herramientas integrales en el tejido empresarial

- Firma de convenio de colaboración entre Scuba Elx, S.L. y la Agencia para el asesoramiento y acompañamiento para la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad en Scuba Elx, S.L. según norma ISO 9001 y formación en calidad.
- Elaboración de toma datos para el asesoramiento, acompañamiento y formación en la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad en empresa odontológica de Santa Pola, según normas ISO 9001 e ISO 14001, prevista su colaboración en el año 2015.

2.4. Promover las TIC en la población y el uso de certificados digitales

- Se ha confeccionado y realizado una encuesta a 167 empresarios para conocer el estado de uso de las TIC en sus empresas y recabar las necesidades de servicios que se pudieran ofertar desde la A.D.L. en materia de Nuevas Tecnologías.
- El resultado de las encuestas a las empresas es la siguiente:

NIVEL DE USO DE LAS TIC POR PARTE DE LAS EMPRESAS	SI	NO
Dispone de página web propia	37%	63%
Tiene presencia corporativa en las redes sociales	68%	32%
Tiene plataforma de comercio electrónico	13%	87%
Tiene registrado un dominio en internet	24%	76%

SERVICIOS QUE PODRÍAMOS IMPLANTAR	SI	NO
Sistema de citas online	76%	24%
Seguimiento del estado de la tramitación de los expedientes	81%	19%
Acceder a las noticias del A.D.L. mediante un sistema RSS	49%	51%
Disponer de software de gestión de la calidad	9%	91%
Participación en foros de empresarios	93%	7%
Creación de una biblioteca virtual	94%	6%

- La A.D.L. ha seguido funcionando como centro PRU:

CERTIFICADOS DIGITALES	Ref. 2013	Ref. 2014	Diferencia
Certificados realizados	459	451	-8
Certificados revocados	100	104	+4
Atenciones a usuarios	424	420	-4
Atenciones internas	--	12	+12

- Se ha potenciado el valor de la marca A.D.L. Santa Pola en Internet:

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN INDICADORES	Ref. 2013	Ref. 2014	Diferencia
Medir el valor de la marca ADL Santa Pola (Woodrank)	63	62	-1
Seguidores de la ADL en Facebook	987	1.604	+617
Seguidores de la ADL en Twitter	254	374	+120
Visitas a la sede Web de la ADL	79.936	103.558	+23622
Visitantes a la sede Web de la ADL	44.368	55.152	+10784
Page Range	3	3	0
Google Index	528	1.940	+1412

2.5. Gestión delegaciones ayuntamiento

- Delegación al Servicio de Planificación y Calidad del proceso del Plan de Explotación de Playas.
- Se ha actualizado la Carta de Servicios de Playas según la norma UNE 93200 y se ha difundido a través de la web de Turismo.
- Realización de las comunicaciones internas al Órgano Gestor de Playas y 3 reuniones de las 4 previstas.
- Mantenimiento de los 4 galardones de las playas Bandera Azul por ADEAC-FEE en las playas de Levante, Calas de Santiago Bernabéu, Varadero, Calas del Este y Tamarit y, Distinción temática en “Información y Educación Ambiental”.
- Apoyo al CIMAR para el mantenimiento del galardón “Centro Bandera Azul”.
- Consecución del galardón “Escoba de Plata” a la playa Tamarit por la Asociación ATEGRUS, por el proyecto presentado en el cribado y recuperación de la arena.
- Auditorias Interna (16 y 17 junio) y Externa (10 y 11 de julio) realizadas satisfactoriamente.
- Estudio para la modificación de la Ordenanza de Playas y su adaptación a la nueva Ley de Costas y Reglamento.
- Realización de propuesta de Playas para perros en respuesta a requerimiento de la ASPETGA y Ayuntamiento.

2.6. Gestionar las herramientas de uso externo instaladas en la A.D.L. para su correcto funcionamiento

- Se ha continuado prestando el servicio de alojamiento de la página Web del Ayuntamiento, atendiendo en tiempo y forma las solicitudes del mismo para la publicación de contenidos. Asimismo, se han mantenido las herramientas al servicio del Ayuntamiento, como SOFTQCalidad Ayuntamiento, SOFTCombustible, etc.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN INDICADORES	Objetivo	Ref. 2013	Ref. 2014	Diferencia
Publicar los contenidos de la sede Web del Ayuntamiento el mismo día	100%	100%	100%	=

- Plataforma de formación online. Se han creado los siguientes cursos:
 - Curso "Formación profesional de la fundación los pipitos de Nicaragua".
 - Foro "Plan empleo 2014".
 - Cursos "Adlypse Comunitat Valenciana".
 - Foro "PIE menor de 30 años".
 - Curso "Formación básica en normas ISO e implantación de Sistemas de Gestión de Calidad " para ScubaElx.
 - Puesta en marcha Aula Higiene Alimentaria.
- Plataforma de formación online. Se han programado los siguientes módulos para añadir nuevas características a la plataforma:
 - Certificado: adaptarlo a las necesidades de la A.D.L. (configurable mediante secciones ocultas).
 - Campos personalizados: almacenamiento del DNI, IP y fecha y hora de registro de los usuarios.
 - Questionnaire: reprogramación para que se muestren las plantillas al crear una nueva encuesta, en lugar de que se muestren todas las encuestas del curso.
 - Actividades condicionadas.
- Círculo empresarial: Se ha desarrollado un espacio en la Web de la A.D.L. en el que podemos encontrar un directorio tanto de empresas de reciente constitución (Comunidad de Emprendedores) como de empresas ya consolidadas (Comunidad de Empresas), así como un espacio en el que cualquier usuario podrá publicar y consultar ofertas y demandas de intereses y/o recursos con el objetivo de que esas necesidades sean cubiertas (Punto Colaborativo).
- FacturasWeb: Se ha iniciado el desarrollo de una aplicación para que los proveedores de la A.D.L. puedan enviar sus facturas en formato pdf a través de Internet. Asimismo, la aplicación permitirá que los proveedores puedan consultar el estado de tramitación de las mismas.
- Sede Web A.D.L. Se han desarrollado los siguientes módulos:
 - Secciones: Aula Higiene Alimentaria, PIE menor 30 años, Premios Santa Pola Emprende y Contrataciones subvencionadas.
 - Formularios: instancia genérica.
 - Formularios cursos y eventos: Web 2.0 para búsqueda de empleo, PRL 2º ciclo, Cataminario CdT, Alfabetización informática, Contaplus, Peluquería para mujeres, Psicología de venta y CdT- Formación básica en higiene alimentaria, manipulador de alimentos, Creación de Empresas para Emprendedores Jovempa y Técnicas de búsqueda de empleo CdT.
 - Publicación de la sede Web de la A.D.L. en formato bilingüe: Castellano y Valenciano.
- Se han realizado las pruebas de migración del sistema operativo CentOs de forma satisfactoria y se están realizando las pruebas de migración de la plataforma de formación online a la última versión de Moodle.

- Se han realizado, para el Ayuntamiento de Elche, los materiales correspondientes y se ha confeccionado el curso online en la plataforma de formación de la A.D.L. Así mismo se ha procedido a impartir y tutorizar este curso por parte del servicio de Nuevas Tecnologías.
- Se han desarrollado y puesto en marcha los módulos de personal, vehículos y maquinaria de la aplicación SOFTDSG para la gestión del departamento municipal de servicios generales.
- Se ha habilitado un acceso remoto en un servidor online de la A.D.L. de la aplicación SOFTCombustible, que sirve para la gestión del consumo de combustible de los vehículos municipales, para que los responsables de cada departamento municipal puedan acceder a las hojas de cálculo para la gestión del combustible. Asimismo, se han realizado labores de verificación y corrección de errores en los datos introducidos por los usuarios.
- Se ha optimizado la matriculación por parte de los alumnos y se ha mejorado la información facilitada a los mismos. Se ha mantenido sincronizada la oferta formativa con las altas y bajas de los cursos que ha realizado el Ministerio de Educación.

Actuaciones no incluidas en el Plan de Actuación

- Proyecto “Estrategia de emprendimiento y empleo joven. Sistema de garantía juvenil”:
 - Confección de carteles y logotipos del proyecto.
 - Configuración de los rincones del cliente de la A.D.L. para su uso con el proyecto.
 - Habilitación espacio y preparación puesto en el Racó Jove para el proyecto garantía juvenil.
 - Se ha gestionado la adhesión al proyecto vía Web y la obtención del “Sello garantía juvenil”.

EJE 3: SERVICIOS AL CIUDADANO:

A) FORMACIÓN

ATENCIONES	Ref. 2013	Ref. 2014	Diferencia
Entradas vía página web		1.950	+1950
Informaciones-Atenciones		1.911	+1911
Necesidades formativas online		1.307	+1307
Alumnos		598	+598
SUMAN	0	5.766	+5766

3.1. Identificar y realizar un inventario de necesidades

- **Necesidades formativas (vía web):**
Mediante el nuevo sistema de recogida de necesidades formativas a través de la página web de la A.D.L. se han contabilizado un total de **1.307** entradas de necesidades formativas.
- En 2014 no se ha realizado la reunión de la mesa de formación siendo las necesidades formativas recogidas por el servicio de formación, a través de la web.
- **Inventario de necesidades:**
Con la explotación de los datos de necesidades recogidos a través de la web se ha elaborado un inventario de necesidades para ser recogido en la planificación de la oferta de formación y recogidos en el Plan Anual de Formación.

3.2. Conocer la oferta subvencionada e intermediada

SEGUIMIENTO ÓRDENES	Ref. 2013	Ref. 2014	Diferencia
Órdenes publicadas	6	12	+6
Órdenes estudiadas	4	9	+5
Órdenes utilizadas	3	5	+2

• Alianzas:

ALIANZAS	Ref. 2013	Ref. 2014	Diferencia
Concejalía Mujer	0	1	+1
Jovempa	0	1	+1
CDT Alicante	4	7	+3
Federación Autónomos	0	1	+1
Total Alianzas	4	10	+6

3.3. Conocer con un plan de acción propio y gestionar homologaciones y convenios

- Por razones presupuestarias, no se dispone de un Plan de Formación Propio a excepción de la formación sobre higiene alimentaria, prevención de riesgos laborales y Aula Mentor.

PLAN DE ACCIÓN PROPIO	Ref. 2013	Ref. 2014	Diferencia
Aula Mentor	1	1	0
Aula Mestre Tovar	1	1	0
Higiene Alimentaria	0	1	+1
Prevención riesgos Laborales	0	1	+1
Total	2	4	+2

• Homologaciones:

Durante el año 2014 se solicitaron y fueron concedidas 2 homologaciones formativas, ambas especialidades formativas cuentan con **CERTIFICADOS DE PROFESIONALIDAD**.

HOMOLOGACIONES	Código	Centro	Alumnos	Horas
Montaje y mantenimiento instalaciones de climatización, ventilación-extracción	IMAR0208	C.F. Gerona	15	500
Desarrollo aplicaciones con tecnología web	IFCD0210	C.F. Gerona	15	590

• Convenios:

Durante el año 2014 se han suscrito 2 convenios de colaboración con empresas y/o profesionales en materia de formación.

CONVENIOS EMPRESAS	Tipo	Actividades
SERMECON	Propia	Cursos Prevención Riesgos Laborales
Carolina Iniesta Quesada	Propia	Cursos Aula Higiene Alimentaria

RESUMEN HOMOLOGACIONES Y CONVENIOS	Ref. 2013	Ref. 2014	Diferencia
Homologaciones SERVEF	5	2	-3
Convenio formación propia	1	2	+1

3.4. Disponer de un catálogo actualizado de la oferta formativa

- Catálogo actualizado oferta formativa, que se encuentra en nuestra página web con 1.950 entradas.

CATÁLOGO OFERTA FORMATIVA	Ref. 2013	Ref. 2014	Diferencia
Aula Mentor	133	157	+24
Aula Higiene Alimentaria	0	3	+3
Propios	2	2	0
Subvencionados	4	12	+8
Total cursos	139	174	+35

INFORMACIÓN EN PÁGINA WEB	Ref. 2013	Ref. 2014	Diferencia
Número de entradas	0	1.950	+1950

3.5. Gestión de acciones formativas subvencionadas, intermediadas y propias

- Gestión de acciones formativas subvencionadas, intermediadas y propias

CURSOS SUBVENCIONADOS	Beneficiarios	Cursos	Alumnos	Horas
SERVEF Taller Empleo Villa Santa Pola VI	Desempleados	1	30	8
SERVEF Taller Empleo Villa Santa Pola V	Desempleados	1	20	1.912
Conselleria Educación PCPI Inst. Deportivas	Jóvenes sin ESO	1	15	640
Total Cursos Subvencionados		3	65	2.560

CURSOS INTERMEDIADOS	Beneficiarios	Cursos	Alumnos	Horas
CDT Inglés oferta y promoción turística	Desempleados	1	14	30
CDT Cataminario	Desempleados	1	17	8
CDT APPCC Hostelería	Activos	1	14	4
CDT Formación básica higiene alimentaria	Desempleados	1	29	4
CDT Empleo y emprendimiento	Desempleados	1	12	40
CDT Claves mejora servicio hostelería	Activos	1	18	4
CDT Formación básica higiene alimentaria	Desempleados	1	31	4
Federación Autónomos Contaplus	Autónomos	1	15	38
Concejalía Mujer Peluquería	Mujeres	1	10	104
JOVEMPA Formando emprendedores	Emprendedores	1	12	16
Total Cursos Intermediados		10	172	252

CURSOS PROPIOS	Beneficiarios	Cursos	Alumnos	Horas
PRL Aula permanente nivel inicial (TPC)	Usuarios en Gral	1	4	8
PRL 2º ciclo específico por oficios (albañilería)	Usuarios en Gral	1	10	20
Alfabetización informática	Desempleados	2	14	10
Web 2.0 búsqueda empleo	Desempleados	12	138	60
Currículum vitae	Desempleados	3	61	15
Afianzamiento contenido formativo	Alumnos PCPI	1	15	50
Alfabetización informática	Alumnos PCPI	2	20	96
Exámenes Aula Mentor	Usuarios en Gral	7	23	50
Exámenes Higiene Alimentaria	Usuarios en Gral	11	46	22
Total Cursos Propios		40	331	331

CURSOS AJENOS	Beneficiarios	Cursos	Alumnos	Horas
Información básica para mujeres	Mujeres	1	15	18
Manejo y uso de ordenadores e internet	Usuarios en Gral	1	14	120
Contaplus	Autónomos	1	15	38
Total Cursos Ajenos		3	44	176

RESUMEN CURSOS	Ref. 2013	Ref. 2014	Diferencia
Subvencionados	2	3	+1
Intermediados	4	10	+6
Propios	2	40	+38
Ajenos		3	+3
Total	8	56	+48

• Gestión Aula Mestre Tovar

CURSOS/ACTIVIDADES	Alianza	Beneficiarios	Nº Activ.	Alumnos	Horas
Información básica para mujeres	AMICS	Mujeres	1	15	18
Alfabetización informática	A.D.L.	Desempleados	2	14	10
Web 2.0 búsqueda empleo	A.D.L.	Desempleados	12	138	60
Currículum vitae	A.D.L.	Desempleados	3	61	15
Afianzamiento contenido formativo	A.D.L.	Alumnos PCPI	1	15	50
Alfabetización informática	A.D.L.	Alumnos PCPI	2	20	96
Manejo y uso de ordenadores e internet	Cruz Roja	Usuarios en Gral	1	14	120
Contaplus	Autónomos	Autónomos	1	15	38
Convocatoria presenciales exámenes	Aula Mentor	Usuarios en Gral	7	23	50
Convocatoria presenciales exámenes	Aula Higiene Alimentaria	Usuarios en Gral	11	46	22
Total			41	361	479

• Gestión económica formación conveniada

MATRÍCULAS	Alumnos	Ingresos	Ingresos A.D.L.
Alumnos Mentor	45	2.688 €	562,13 €
Alumnos Higiene Alimentaria	54	999 €	249,75 €
Alumnos PRL	14	1.050 €	262,50 €
Total	113	4.737 €	1.074,38 €

3.6. Garantizar la calidad del profesorado

• Evaluación claustro profesores:

Se han evaluado favorablemente a 5 profesores contratados para cursos subvencionados.

• Base de datos docentes:

Se ha creado una nueva base de datos que en la actualidad cuenta con 45 profesionales.

3.7. Realizar un seguimiento de la inserción de alumnos

• Este seguimiento se ha concretado solo a los cursos subvencionados.

CURSOS QUE FINALIZAN EN 2014	Alumnos	Inserción Laboral	% Inserción	Inserción Educativa	% Inserción
PCPI Instalaciones Deportivas	12	3	25%	7	58%
Taller Empleo V	pendiente de finalizar				

3.8. Gestión de los recursos y espacios formativos

• Durante el año 2014 se han coordinado, controlado y supervisado las infraestructuras de formación adscritas a la A.D.L. (aulas C/Gerona, 2) para un adecuado funcionamiento de las mismas.

• Asimismo, y con el fin de poder optimizar los recursos disponibles se han solicitado a otros espacios formativos municipales para la realización de cursos y charlas (Racó Jove, Centro Cívico, Casa Cultura, Baluarte del Duque, etc.).

B) EMPLEO

ATENCIONES	Ref. 2013	Ref. 2014	Diferencia
Informaciones- Astilleros	7.785	7.288	-497
Informaciones - Gran Alacant	0	125	+125
P.A.E.	16.370	13.292	-3.078
Atención participantes PIES	0	205	+205
Certificados ayudas asistenciales	971	2.268	+1297
Taller de Empleo	145	236	+91
Estrategia de Emprendimiento y Empleo Joven	0	30	+30
SUMAN	17.486	16.031	-1.455

INFORMACIONES Y ATENCIONES	Ref. 2013	Ref. 2014	Diferencia
Informaciones - Gran Alacant	0	125	+125
Atenciones - Gran Alacant	0	169	+169

Nota: en 28 días de los meses de noviembre y diciembre se han atendido a 294 usuarios, lo que nos da una media de 11 usuarios por día. Durante el año 2015 en 20 días se han atendido a 297 usuarios, lo que supone un aumento de media usuarios/día de 36,36%

3.9. Acercar los servicios y políticas activas de empleo al ciudadano actuaciones

POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO	Ref. 2013	Ref. 2014	Diferencia
Inscripción demanda	1.524	1.765	+241
Renovación demanda	6.554	4.720	-1.834
Incidencias renovación	22	9	-13
Citas SEPE (prestaciones)	4.457	3.583	-874
Introducción currículum	1.086	790	-296
Modificación currículum	579	574	-5
Orientaciones laborales individuales	1.860	1.041	-819
Orientaciones laborales grupales	204	207	+3
Orientaciones laborales PREPARA	84	603	+519
SUMAN	16.370	13.292	-3.078
CONTROL ACTIVIDADES	Ref. 2013	Ref. 2014	Diferencia
Promedio tiempo gestión oferta	129,38 minutos	141,68 minutos	+12,30 minutos
Promedio introducción currículum	46,82 minutos	29,14 minutos	-17,68 minutos
Promedio modificación currículum	25,58 minutos	16,90 minutos	- 8,68 minutos
Promedio orientación laboral	25,44 minutos	12,68 minutos	-12,76 minutos

3.10. Gestionar de forma eficaz las ofertas de empleo

INSERCIONES	Ref. 2013	Ref. 2014	Diferencia
Ofertas gestionadas	131	202	+71
Puestos gestionados privados	153	237	+84
Puestos gestionados públicos	45	45 *	0
Total puestos gestionados	198	282	+84
Inserciones por ofertas gestionadas	59	86	+27
Inserciones Plan de Empleo Local	14	7	-7
Inserciones otros programas: Salario Joven, EMCORP, Taller de Empleo	16	38	+22
Total inserciones	89	131	+42
Eficacia de las inserciones (objetivo 23%)	44,95%	46,45%	+1,50

45 = 1 persona Salario Joven, 37 contratados Taller de Empleo y 7 Plan de Empleo Local*

3.11. Desarrollar proyectos para colectivos con mayores dificultades de inserción

- Se han atendido a 205 Jóvenes en el marco del Programa integral de empleo para el colectivo de jóvenes desempleados menores de 30 años y 30 para la Estrategia de Emprendimiento y Empleo Juvenil

PARTICIPANTES	Ref. 2013	Ref. 2014	Diferencia
Atención participantes PIES	0	205	+205
Estrategia Emprendimiento y Empleo Joven	0	30	+30

- Se ha participado activamente en la comisión de seguimiento del plan de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres de Santa Pola, con actuaciones en el campo del asesoramiento y la formación. (Eje 1 Línea 5)
- Se han realizado 2.268 certificados para distintas Organizaciones en el marco de los convenios de colaboración firmados con servicios sociales, Cruz Roja, Cáritas Santa Pola y Aracelia, buscando la aplicación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, como la red SARA.

CERTIFICADOS	Ref. 2013	Ref. 2014	Diferencia
Certificados ayudas asistenciales	971	2.268	+1.297

3.12. Gestionar subvenciones y programas de empleo

- Se han producido dos reuniones del Plan de Empleo Local (20/02/2014 y 03/04/2014).
- Se han solicitado y obtenido cuatro subvenciones para la contratación de agentes de empleo y desarrollo local.
- No se ha realizado ningún programa de formación-empleo propio, si bien se ha colaborado en la implantación del Taller de Empleo "Villa de Santa Pola VI".

GESTIONAR PROGRAMAS DE EMPLEO	Ref. 2013	Ref. 2014	Diferencia
Taller de Empleo	145	236	+91

- Se ha gestionado un programa de ayudas para empresas por la contratación de desempleados de nuestro municipio, menores de 30 años participantes del PIE, con 7 inserciones.

Actuaciones no incluidas en el Plan de Actuación

- En el mes de mayo se puso en marcha el programa de Visitas a Empresas, con la realización de una encuesta para la detección de necesidades tanto en materia de formación como de personal, datos incorporados en el punto 3.10.
- En el mes de noviembre el Ministerio de Empleo y Seguridad Social concede el Sello de entidad Adherida a la Estrategia de Emprendimiento y Empleo Joven (EEEJ-Garantía Juvenil) a la A.D.L.
- En el mes de Noviembre se puso en marcha la Oficina de Gran Alacant con el Cajero Autoservef y con una persona de apoyo para información y trámites con el Servef, el Sepe y actuaciones propias de la A.D.L.

INFORMACIONES Y ATENCIONES	Ref. 2013	Ref. 2014	Diferencia
Informaciones - Gran Alacant	0	125	+125
Atenciones - Gran Alacant	0	169	+169

C) EMPRENDEDORES

ATENCIONES	Ref. 2013	Ref. 2014	Diferencia
Usuarios Atendidos	481	504	+23
Usuarios Cultura Emprendedora	268	369	+101
SUMAN	749	873	+124

3.13. Conocimiento de la realidad empresarial

- A través del Ayuntamiento se ha obtenido un documento para el asesoramiento y autoempleo en el municipio de Santa Pola redactado por la empresa Deloitte.
- Se elabora el informe y estudio del perfil del emprendedor del servicio, que se adjunta como anexo.
- No se ha realizado el estudio sobre la creación de un centro coworking de empresas en Santa Pola, ni de la posible puesta en marcha del proyecto banco del tiempo, por decisión de la Gerencia.

3.14. Acompañar y asesorar a emprendedores

- Acompañamiento y Asesoramiento:

ATENCIONES FACILITADAS	Ref. 2013	Ref. 2014	Diferencia
Entrevista exploratoria	248	246	-2
Seguimiento	427	627	+200
Orientación y análisis ideas	41	44	+3
Proceso de constitución	236	246	+10
Subvenciones y ayudas	244	263	+19
Plan de Empresa	43	67	+24
Asesoramiento Laboral	30	40	+10
Asesoramiento Fiscal	7	11	+4
Asesoramiento Financiero	9	9	0
Microcréditos	46	52	+6
Total Servicios Ofrecidos	1.331	1.605	+274

- Realización de un seguimiento trimestral de los expedientes atendidos, ofreciendo un acompañamiento en la creación, el desarrollo y la mejora de las empresas

SEGUIMIENTO EXPEDIENTES	Ref. 2013	Ref. 2014	Diferencia
objetivo 85%	96,28%	97,39%	1,11

- Empresas de Nueva Creación (Tradicionales y PAE) y empleo generado

EMPRESAS NUEVA CREACIÓN	Ref. 2013	Ref. 2014	Diferencia
Sistema tradicional	17	28	+11
P.A.E.	25	23	-2
Total empresas creadas	42	51	+9
Empleo generado sistema tradicional	29	58	+29
Empleo generado P.A.E.	29	26	-3
Total empleo generado	58	84	+26
% de inserción por empresa	1,38	1,65	+0,27

- Círculo Empresarial

3.15. Apoyar el conocimiento y viabilidad de los proyectos

GESTIÓN PLANES DE EMPRESA	Ref. 2013	Ref. 2014	Diferencia
Planes en trámite anteriores	0	2	+2
Planes iniciados anualidad	8	8	0
Planes finalizados	6	10	+4
Planes suspendidos	0	0	0
Planes en trámite	2	0	-2
Realización plan de empresa en 2 meses	100,00%	100,00%	--

3.16. Acercar los diferentes canales de financiación

FINANCIACIÓN Y SUBVENCIONES	Ref. 2013	Ref. 2014	Diferencia
Eficacia difusión medidas financiación	100,00%	100,00%	--

GESTIÓN MICROCRÉDITOS	Ref. 2013	Ref. 2014	Diferencia
Microcréditos solicitados	0	4	+4
Microcréditos concedidos	0	3	+3
Empleo Generado	0	5	+5
Inversión Generada	0	72.750€	+72.750€

SUBVENCIONES PRESENTADAS	Ref. 2013	Ref. 2014	Diferencia
Pendientes año anterior	9	9	0
Presentadas anualidad	30	20	-10
Aprobadas	23	20	-3
Denegadas	7	4	-3
Pendientes contestación	9	5	-4

3.17. Elaborar documentos claves empresariales

FINANCIACIÓN Y SUBVENCIONES	Ref. 2013	Ref. 2014	Diferencia
Difusión y promoción empresarial	14	33	+19
Dossier para el asesoramiento	22	19	-3

3.18. Acciones para el fomento de la cultura emprendedora

FOMENTO CULTURA EMPRENDEDORA	Ref. 2013	Ref. 2014	Diferencia
Acciones cultura emprendedora	9	12	+3
Usuarios cultura emprendedora	268	369	+101

- Se imparten por la técnico 6 charlas de “Motivación emprendedora” con una participación de 122 alumnos.
- Coordinación y organización de las siguientes Jornadas y acciones empresariales, con una participación de 247 personas:
 - Seminario en grupo: La empresa de Economía Social y la Cooperativa de Trabajo Asociado, para desempleados de la localidad.
 - Organización Charla Psicología de una venta anunciada para empresarios.
 - Organización curso creación empresa de Jovempa para emprendedores.
 - Día de la persona emprendedora Alicante, Participación en Mesa el Turismo como Oportunidad de negocio.
 - Organización de Encuentro de Cooperativas en Santa Pola con Fevecta.
 - Premios Santa Pola Emprende, con las empresas constituidas en el año 2014 y asesoradas por el servicio de Emprendedores de la A.D.L.

ACTIVIDADES ORGANIZADAS	Fecha	Participantes
Organización de seminario en grupo: La empresa de Economía Social y la Cooperativa de Trabajo Asociado, para desempleados	27/02/2014	23
Impartición Charla al Taller de Empleo Villa de Santa Pola V especialidades de Dinamización Comunitaria y Electricidad	20/03/2014	20
Impartición Charla a alumnos PCPI "Operaciones Aux. en la Organización de Actividades y Funcionamiento de Instalaciones Deportivas	25/03/2014	15
Organización Charla Psicología de una venta anunciada, para empresarios de la localidad	06/05/2014	35
Impartición de Charla a 1º Grupo desempleados perceptores del subsidio PREPARA	07/05/2014	30
Impartición de Charla a 2º Grupo desempleados perceptores del subsidio PREPARA	08/05/2014	30
Organización de Curso creación empresa con Jovempa para emprendedores	15/09/2014	17
Día de la persona emprendedora Alicante- Participación en Mesa el Turismo como Oportunidad de negocio	28/10/2014	120
ACTIVIDADES ORGANIZADAS	Fecha	Participantes
Organización de Encuentro de Cooperativas en Santa Pola con Fevecta	12/11/2014	37
Organización de Premios Santa Pola Emprende 2014	15/12/2014	15
Impartición de 2º Charla Taller de empleo Villa de Santa Pola V especialidades de Dinamización Comunitaria y Electricidad	16/12/2014	15
Impartición de charla Emprendedores a Asociación Millor Art	16/12/2014	12
SUMAN		369

- Se organiza la **IV Edición de los Premios Santa Pola Emprende**. El objeto de los premios es promocionar las nuevas empresas de la localidad. Las empresas que han presentado sus candidaturas recibirán como premio la grabación de un video promocional de su actividad y una campaña de publicidad conjunta de todas las empresas premiadas en el periódico local de Santa Pola.

Han participado un total de 15 empresas constituidas desde el 1 de enero de 2014 hasta el 30 de noviembre de 2014, que tuviesen domicilio social en la localidad de Santa Pola y que hayan sido atendidos en el Servicio Santa Pola Emprende en su proceso de constitución.

Las empresas premiadas son:

PARTICIPANTES	NOMBRE COMERCIAL	ACTIVIDAD
MOTORBIKES SANTA POLA, C.B.	MOTORBIKES SANTA POLA,	Reparación y venta motocicletas
ANA MARIA VERA FERRANDEZ	COMERCIO COOL LONDON	Comercio Ropa
MARIA JOSEFA GARCIA GUTIERREZ	LENCERIA PEPITA	Comercio Lencería
ROSA Mª ANGELES CABEZON	COMERCIO ERASE UNA VEZ	Comercio Ropa
EDUARDO AGUDELO GARCIA	ESPACIO GASTRO AGUDELO	Comercio Delicatessen
ASISTENCIA SENIOR VITAL, S.L.	ASISTENCIA SENIOR VITAL	Asistencia Domicilio
A.J. HOLIDAYS, COOP CV	A.J. HOLIDAYS	Servicios Turísticos
DIVE TECH EUROPE, S.L.	THERMALUTION	Comercio
JOSE ALBERTO BONMATI CELDRAN	COMERCIO ROMPEOLAS	Comercio
JUAN CARLOS BAENAS CASTELLO	CENTRO DIDACTOS	Gabinete Psicología
ELVIRA POMARES POMARES	VENEZIA TAPAS	Hostelería
GRUPO LYSMON EDUCACIÓN INTELIGENTE, SL	ESCUELA INFANTIL LYSMON II	Escuela Infantil
URBAN SOLUTION, COOP.V	URBAN SOLUTION	Inmobiliaria
MANUELA HERNANDEZ BERMEJO	FET A MÀ	Despacho Pan
JOSE ANTONIO SEGURA SAN MARTIN	JAS PUBLICIDAD	Artículos Publicidad

- En cuanto a la colaboración con empresas de economía social:

FOMENTO EMPRESAS ECONOMÍA SOCIAL	Ref. 2013	Ref. 2014	Diferencia
Cursos Formación (objetivo 1)	1	1	0
Encuentro cooperativas Alicante	0	1	+1

3.19. Fomentar redes de cooperación institucional

- Sin ninguna acción destacable ya que se ejecuta desde el eje 2.

Actuaciones no incluidas en el Plan de Actuación:

- Recibimos el **Primer premio a la Entidad Emprendedora en el Ámbito Territorial**, en el día de la persona emprendedora de la Comunidad Valenciana 2014.

El objetivo del premio es reconocer a la Entidad que, en su ámbito local, comarcal o provincial, haya desarrollado el mejor plan de actuación de promoción y asistencia al emprendedor en la Comunidad Valenciana. En el premio se valora el alcance territorial del plan, el carácter innovador como elemento diferenciador del plan, tareas desplegadas de activación, promoción y difusión así como el alcance de los logros en proporción a la población activa y la población desempleada.

D) EMPRESAS

- Hasta el mes de junio este servicio se incluía en el de emprendedores pero por razones organizativas desde esa fecha se convierten en dos servicios separados, siendo sus resultados en ese periodo los siguientes:

ATENCIONES	Ref. 2013	Ref. 2014	Diferencia
Servicio de consultas	0	52	+52
Visitas a empresas	0	170	+170
Círculo empresarial	0	72	+72
Otros servicios	0	463	+463
Total empresas atendidas	0	757	+757

SERVICIOS	Ref. 2013	Ref. 2014	Diferencia
Subvenciones y ayudas	0	44	+44
Asesoramiento laboral	0	20	+20
Total	0	64	+64

PROSPECCIÓN EMPRESAS	Ref. 2013	Ref. 2014	Diferencia
Visitas realizadas	0	170	+170

CÍRCULO EMPRESARIAL	Ref. 2013	Ref. 2014	Diferencia
Empresas interesadas	0	46	+46
Incorporaciones empresas	0	4	+4
Incorporaciones emprendedores	0	20	+20
Punto colaborativo	0	2	+2
Total	0	72	+72

OTROS SERVICIOS	Ref. 2013	Ref. 2014	Diferencia
Total	0	463	+463
Subvenciones para PIE menores de 30 años			
Empresas informadas	0	357	+357
Empresas visitadas	0	90	+90

Clúster sanitario			
Empresas informadas	0	357	+357
Empresas contactadas	0	5	+5
Empresas participantes	0	3	+3
Empresas seleccionadas	0	2	+2
Eficacia de participación	--	66,67%	--
Programa de apoyo a la internacionalización			
Empresas informadas	0	357	+357
Empresas contactadas	0	11	+11
Empresas participantes	0	1	+1
Empresas seleccionadas	0	1	+1
Eficacia de participación	--	100,00%	--

Nota: se informó a las empresas los tres proyectos al mismo tiempo

EJE 4: GESTIÓN POR PROCESOS ENFOCADO EN LA OBTENCIÓN DE RESULTADOS

4.1. Gestionar el sistema de gestión integrado de la calidad, seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente en la A.D.L. y el sistema de gestión integrado de la calidad y gestión ambiental de playas

a) Agencia de Desarrollo Local

- Se realizó la Auditoria Interna el 14 de enero de 2014 y la Auditoria Externa el 25 de febrero del citado año, destacando los siguientes puntos fuertes de AENOR:
 - Los objetivos generales de la organización es seguir estableciendo alianzas estratégicas con diferentes organismos e instituciones, por ejemplo en el área de formación a través del CDT.
 - El **posicionamiento en redes sociales**, a fin de maximizar la visibilidad de la Agencia.
 - Continúa destacando la **colaboración de la Agencia con diferentes ONG´s**. Por ejemplo, el área de Emprendedores ha firmado un convenio de colaboración con COCEMFE y ADLYSPE de Alicante, para la puesta en marcha del “Programa de emprendimiento adaptado”. Mientras, el área de Empleo ha establecido acuerdos con varias entidades locales (Cruz Roja, Servicios Sociales, Cáritas, Aracelia...) para la entrega de acreditaciones para demandantes perceptores de ayudas por desempleo que así lo necesiten. A este respecto destaca el número de certificados para ayudas asistenciales de entidades locales.
 - A fin de **agilizar el Servicio del Empleo**, se han habilitado ordenadores para el uso de los demandantes, fomentándose el autoservicio on-line, asimismo, se han creado instrucciones para facilitar su uso.
 - Destacar la **5ª edición del curso “la web 2.0 para búsqueda de empleo”**.
- Se ha realizado el análisis del desempeño y tendencias de los procesos.
- Durante el 2014 se ha abierto una no conformidad al Servicio de Empleo derivada de la auditoria interna, y en general, se han abierto un total de 5 acciones correctivas y 1 acción preventiva, quedando pendiente por cerrar una acción correctiva derivada del Servicio de Recursos Humanos “Nº 2 Análisis y descripción de los puestos de trabajo”.
- Los procesos derivados de cualquier proyecto ETCOTE procederán del proceso de “Gestión de Acciones Formativas” del Servicio de Formación, y que por el volumen y especificaciones normativas contarán con un sistema de gestión de la calidad, encontrándose integrado en el Sistema de Gestión de la Calidad y SST de la A.D.L.

- Por ello, durante el año 2014 se han documentado todos los **procesos operativos clave del Taller de Empleo**, así como los formatos y registros derivados:
 - POC/07.001 Diseño y organización del proyecto
 - POC/07.002 Planificación, seguimiento y control del plan de formación.
 - POC/07.003 Impartición de la acción formativa.
 - POC/07.004 Ejecución de la obra y/o servicio.
 - POC/07.005 Actividades complementarias.
 - POC/07.006 Inserción laboral y educacional.

- Se realizó la Auditoria Interna el 28 de noviembre de 2014, siendo el equipo auditor, el Gerente y la Directora de Calidad de la A.D.L., destacando los siguientes puntos fuertes:
 - Se ha realizado un gran esfuerzo tanto por la Dirección del Taller de Empleo y de la Responsable de Calidad como de todo el equipo que compone el Taller de Empleo Villa de Santa Pola V, para la documentación e implantación de todos los procesos operativos de calidad dentro del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud de los Trabajadores de la Agencia de Desarrollo Local, según ISO 9001 e OHSAS 18001.
 - Además de haber redactado y presentado públicamente en las Jornadas de Puertas Abiertas celebradas durante el día 21 de noviembre su Carta de Servicios del Taller de Empleo Villa de Santa Pola V, en cumplimiento de la norma UNE 93200.
 - Con respecto a la satisfacción de los usuarios-clientes de las distintas actuaciones desarrolladas en el Taller de Empleo, se han conseguido unos resultados excelentes:

Con respecto a la:

- **Satisfacción de los Alumnos Trabajadores del Taller de Empleo** de las dos especialidades de Dinamización y Electricidad, se ha valorado con un 4,7 (93%) de satisfacción.
- **Satisfacción de la Obra y/o Servicio realizada por los alumnos-trabajadores de la especialidad de Dinamización**, valorándose en un 4,4 (85%) de satisfacción.
- **Satisfacción de las Charlas Formativas** realizadas a los alumnos-trabajadores de las dos especialidades, valorándose en un 4,6 (90%) de satisfacción.
- **Satisfacción de las Visitas Formativas** realizadas por los alumnos-trabajadores de las dos especialidades, cuya valoración ha sido de un 4,5 (88%)
- Estos resultados demuestran el nivel de satisfacción general de todas las actuaciones llevadas a cabo por el Taller de Empleo Villa de Santa Pola V.

b) Gestión de Playas

- Superada la Auditoría Interna los días 16 y 17 de junio de 2014 y la Externa de AENOR el 10 y 11 de julio 2013 con 3 no conformidades.

- Destacar los siguientes puntos fuertes del informe de AENOR:
 - Durante este último año la Agencia de Desarrollo Local de Santa Pola y la Concejalía de Playas, han recibido numerosos reconocimientos y premios, por ejemplo:
 - **Distinción temática en información y educación ambiental**, premio otorgado por la Fundación de Educación Ambiental (FEE) ADEAC-FEE, que ha entregado tres reconocimientos en toda España. Entre las diferentes campañas realizadas “Respeta mi playa y crezco en valores”.

- También se ha recibido el **galardón internacional “Escoba de Plata”** por parte de la Asociación Técnica para la gestión de residuos y medio ambiente (ATEGRUS), por el valor ambiental y limpieza de las playas del municipio (única localidad que ha logrado el premio en la categoría de playas).
- **Fundación CASER, ha otorgado una ayuda de 4.609 euros** con el objetivo de contribuir al proyecto de playas accesibles, premio que se ha destinado a la compra de 2 grúas hidráulicas y 2 bancos de volteo. Además, la A.D.L. va a participar en la **aplicación “TUR4ALL”**, aplicación que permite planificar el viaje a personas con movilidad reducida, estando prevista la inclusión de los dos puntos accesibles ofertados en las playas de Santa Pola.
- La organización mantiene le distintivo otorgado por ADEAC-FEE en relación a:
 - Bandera Azul para las playas de Levante, Calas Santiago Bernabéu, Varadero, Calas del Este y Tamarit.
 - Centro Bandera Azul para el Centro de Investigación Marina.
- Se ha revisado la Carta de Servicios.

4.2. Recoger la voz de las partes interesadas y fomentar su participación

- Durante el año 2014 se ha mantenido actualizado el listado de las partes interesadas del organismo autónomo.
- Quejas y Sugerencias:
 - Se ha tenido 3 quejas correspondientes con el Servicio de Empleo y que han sido contestadas en plazo.

4.3. Evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios de la A.D.L.

REPRESENTATIVIDAD DE LAS MUESTRAS 2014			
Gestión de Servicios	Objetivos	Resultado	Diferencia
Usuarios Servicio PRU	90,00	95,24	5,24
Alumnos sobre Acciones Formativas	90,00	89,64	-0,36
Alumnos a Docentes			0,00
Docentes al Centro	90,00	100,00	10,00
Alumnos Aula Mentor	90,00	100,00	10,00
Alumnos Aula Higiene Alimentaria	90,00	100,00	10,00
Entidades Colaboradoras al Centro	100,00	100,00	0,00
Empresas Ofertantes de Empleo	75,00	120,00	45,00
Usuarios Demandantes de Empleo	>=312	318,00	6,00
Usuarios Servicio a Emprendedores	>=72	80,00	8,00
Usuarios Servicio a Empresarios	>= 24	33,00	9,00

SATISFACCIÓN CLIENTE-CIUDADANO			
Servicios	Objetivos	Resultado	Diferencia
Usuarios Servicio PRU	80	97,72	17,72
Alumnos sobre Acciones Formativas	80	84,11	4,11
Alumnos a Docentes	80	89,00	9,00
Docentes al Centro	80	89,58	9,58
Alumnos Aula Mentor	80	89,29	9,29
Alumnos Aula Higiene Alimentaria	80	92,25	12,25
Entidades Colaboradoras al Centro	80	100,00	20,00
Empresas Ofertantes de Empleo	80	88,66	8,66
Usuarios Demandantes de Empleo	80	81,68	1,68
Usuarios Servicio a Emprendedores	80	92,50	12,50
Usuarios Servicio a Empresarios	80	96,97	16,97

EJE 5: GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

5.1. Gestión de Personal

GESTIÓN DE PERSONAL	Ref. 2013	Ref. 2014	Diferencia
Plantilla Media	25	52,67	+27,67
Contratos	42	40	-2
Anexos Contratos	--	--	--
Fin Contrato	4	42	+38
Baja Voluntaria	--	--	--
Prácticas Formativas	8	6	-2
Baja Enfermedad	9	8	-1
Partes de Confirmación	51	18	-33
Alta Enfermedad	10	9	-1
Baja Accidentes	--	6	+6
Alta Accidentes	--	6	+6
Baja Maternidad	2	--	-2
Dietas y Kilometraje	60	76	+16
Asistencia cursos, seminarios y jornadas	24	35	+11

GESTIÓN DE VACACIONES, LICENCIAS Y PERMISOS	En Plazo	Fuera Plazo
Asistencia cursos, seminarios y jornadas	170	28

5.3. Plan de formación

- Se han solicitado en el plan de formación anual 38 acciones formativas, concediéndose 14 y realizándose finalmente 13, lo que supone una ejecución del 92,86% de la formación concedida y además, hay un incremento en 3 acciones formativas sobre el año anterior.
- Adicionalmente al plan de formación se han celebrado 2 sesiones de formación interna de todo el personal de la A.D.L.: Prevención de Riesgos Laborales y LOPD.
- El análisis de estas acciones formativas nos indica que los asistentes han valorado dichas acciones para el cometido de sus tareas en un 7,90 y sus respectivos mandos en 7,8 puntos, siendo ambas puntuaciones superiores al objetivo que es de > 7 puntos.

5.4. Sistema de Prevención de Riesgos Laborales

- Hemos conseguido un **grado de satisfacción** en cuanto a la comunicación, consulta y participación de los trabajadores del **91,25%**.
- Contamos con un **Programa de Gestión Anual de Objetivos y Metas 2014**.
- Al inicio del **Taller de Empleo** se llevó a cabo una **evaluación de Riesgos Laborales**, y posteriormente la elaboración de la Planificación de la Actividad Preventiva.
- En 2014 tanto la Agencia de Desarrollo Local como el Taller de Empleo cuentan con un **Plan de Autoprotección y Equipo de Seguridad ante emergencias**.
- En febrero se llevó a cabo la **formación por parte de SERMECON** para la especialidad de Electricistas de un total de 60 h. y para la de Dinamización de un total de 50 h., y posteriormente una tercera jornada formativa para los riesgos laborales correspondientes al trabajo con personas con discapacidad.

- En 2014 se han llevado a cabo la elaboración y comunicación de **tres instrucciones técnicas** (1. Actuación en caso de incendio y primeros auxilios, 2. Información de Riesgos y Medidas Preventivas, 3. Medidas Preventivas Ergonómicas y 4. Procedimiento a seguir en caso de Accidente de Trabajo).
- Realización de la **jornada formativa en PRL para los trabajadores de la A.D.L.** de acuerdo a la planificación de la actividad preventiva, fecha impartición por SERMECON el día 8 de abril.
- En total se han realizado **9 comunicaciones en la intranet** sobre temas relacionados con la ergonomía, vigilancia de la salud, seguridad e higiene industrial.
- Seguimiento de la **Vigilancia de la Salud de los trabajadores** y elaboración registros derivados de incidentes/accidentes A.D.L. y Taller de Empleo.

5.5. Clima laboral y de la satisfacción laboral

- Los resultados han sido:

Concepto	Objetivo	Obtenido	Resultado
Factores Extrínsecos	> 40 puntos	46,06 puntos (Satisfecho)	+6,06 puntos
Factores intrínsecos	> 35 puntos	41,11 puntos (Satisfecho)	+6,11 puntos
Satisfacción General	> 76 puntos	87,67 puntos (Satisfecho)	+11,67 puntos

Nota: incremento respecto al año anterior (general +1,91 puntos)

EJE 6: POLÍTICA DE COMUNICACIÓN

6.2. Comunicaciones internas

- Se ha mantenido operativos los medios de comunicación internos: correo electrónico, chat, fax, telefonía, Intranet, etc.

COMUNICACIONES INTERNAS	Ref. 2013	Ref. 2014	Diferencia
Comunicados publicados en la Intranet	57	41	-16

6.3. Comunicaciones externas

COMUNICACIONES EXTERNAS	Objetivo	Ref. 2013	Ref. 2014	Diferencia
Comunicado de prensa	36	32	39	+8% (objetivo)
Comunicado Facebook	180	208	279	+55% (objetivo)
Comunicados tuits	--	183	241	+58
Comunicados SantaPola Informa	--	107	104	-3
Usuarios Foro por el Empleo	--	461	1294	+833