

INFORME DE GESTIÓN 2017

Agencia de Desarrollo Local de Santa Pola

EJE 1: MODELO DE GESTIÓN DE BUEN GOBIERNO.....	14
EJE 2: GESTIÓN POR PROCESOS Y EXCELENCIA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	22
EJE 3: GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS.....	24
EJE 4: COMPETITIVIDAD DEL TERRITORIO	25
EJE 5: POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO	32
A) INSERCIÓN LABORAL	33
B) COLOCACIÓN Y ASESORAMIENTO A EMPRESAS	34
C) FORMACIÓN PARA EL EMPLEO	35

Informe de Gestión 2017



INTRODUCCIÓN

1.- INTRODUCCIÓN:

El Informe de Gestión que a continuación se presenta es un resumen del trabajo realizado durante el año 2017, que se basa en el siguiente esquema funcional:

- Ejes: 5
- Líneas Estratégicas: 42

Este Informe de Gestión consta de tres partes, la primera a modo introducción-resumen, la segunda que sería el informe propiamente dicho, estructurado en cinco apartados, coincidentes con los ejes estratégicos que nos hemos dotado y una tercera parte, con las propuestas de mejora para el año 2018.

Anexo al mismo presentamos cuatro documentos:

- ANEXO I, con datos históricos de la Organización y que se presenta por legislaturas y que en este caso se incorpora el año 2014 para que sirva de punto de partida y referencia.
- ANEXO II, con los datos de los diferentes análisis de satisfacción realizados.
- ANEXO III, con varios Informes realizados de distinta temática, como son la satisfacción del personal y el catálogo oferta formativa.
- ANEXO IV, con el Acta de revisión de los resultados.
- ANEXO V, con el Inventario de La Organización a 31 de diciembre de 2017.

En el Informe de Gestión se da respuesta al nivel de ejecución del Plan de Actuación aprobado anteriormente, al nivel de cumplimiento de los objetivos del Plan de Calidad y por otra parte, se hacen comparaciones con los resultados del año anterior.

Iniciamos este Informe de Gestión comentando los datos más significativos del ejercicio, y lo haremos con los usuarios atendidos, porque una Organización como la nuestra debe medir su eficacia y para ello, disponemos de los indicadores de resultado que son los que tienen objetivos o metas, pero además debe medir también su eficiencia analizando el alcance o repercusión de sus actividades y/o programas. Es decir, no solo el número de usuarios atendidos, sino además cuantos servicios se han prestado y su tipología.

Por lo tanto, para poder analizar nuestra eficacia y eficiencia, la Organización dispone de un sistema de gestión casi automatizado que nos indica a cuántos usuarios se ha atendido en cada uno de los departamentos en que estamos organizados y qué tipo de servicios se les ha prestado cada vez que hemos interlocutado.

Establecemos que el número de atenciones es la suma de las diferentes veces que hemos atendido a los usuarios (cada visita se contabiliza como una atención distinta aunque sea del mismo usuario), y para calcular los servicios que se han facilitado sumamos los diferentes tipos de servicios que se han prestado a los usuarios en sus diversas atenciones.

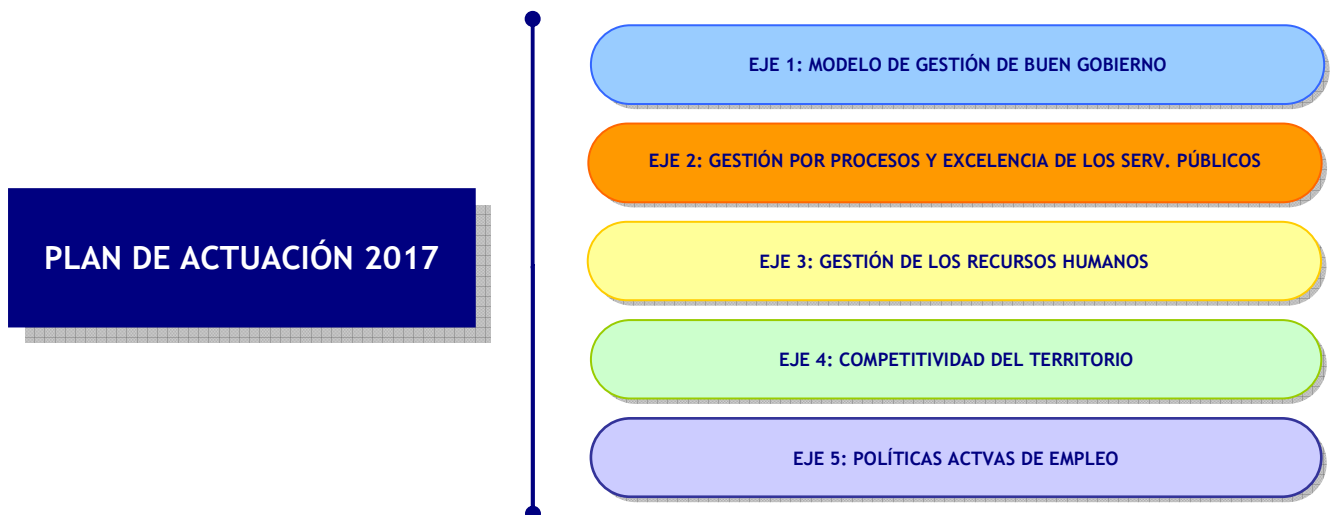
La columna de “diferencias” nos sirve para evaluar el desarrollo de la organización, no solamente con carácter cuantitativo, sino también para observar la evolución y la orientación de los servicios que prestamos, lo que nos permitirá tomar decisiones en función de los datos analizados.

Para comparar datos, tendríamos que partir de una igualdad en los recursos, circunstancia que no se da, ni a nivel de recursos humanos, ni a nivel de dependencia, que lejos de mejorar se ha empeorado. Por una parte, seguimos teniendo personal de la ADL trabajando fuera de este Organismo Autónomo y con dirección funcional del Ayuntamiento representando el 25% de los recursos humanos y la degradación de las instalaciones es progresiva. Destacar que una trabajadora ha estado de baja maternal y de excedencia desde el 20 de abril de 2016 al 30 de septiembre de 2017.

En cuanto a usuarios atendidos les mostramos el siguiente cuadro con un total de 37.612 atenciones en el año 2017, lo que supone un aumento del 12,33%.

ATENCIONES	Ref. 2016	Ref. 2017	Diferencia
Servicio TIC - Usuarios Certificados Digitales	1.097	2.229	+1.132
Servicio Empleo - Informaciones Astilleros	7.742	6.423	-1.319
Servicio Empleo - Informaciones Gran Alacant	1.350	1.277	-73
Servicio Empleo - Centro Colaborador	12.109	12.964	+855
Servicio Empleo - Orientaciones	705	1.717	+1.012
Estrategia de Emprendimiento y Empleo Joven	119	66	-53
Servicio Empleo - Atención participantes PICE	74	0	-74
Servicio Empleo - ET CO TE	0	82	+82
Servicio Empleo - Programas de Empleo	0	223	+223
Servicio Empleo - Certificados ayudas asistenciales	2.596	231	-2.365
Servicio Empresas - Visitas realizadas	0	96	+96
Servicio Empresas - Ofertas gestionadas	270	259	-11
Servicio Empresas - Asesoramiento a empresas	1.181	1.055	-126
Servicio Empresas - Planes de Empleo Propio	0	0	0
Servicio Empresas - Círculo Empresarial	0	14	+14
Servicio Empresas - Colaboraciones empresariales	0	0	0
Servicio Empresas - Colaboración laboral	0	4	+4
Servicio Formación - Entradas a pagina Web	4.142	8.265	+4.123
Servicio Formación - Informaciones-Atenciones	1.328	1.441	+113
Servicio Formación - Necesidades formativas On-line	330	425	+95
Servicio Formación - Alumnos	439	841	+402
TOTAL	33.482	37.612	+4.130

Con respecto a los diferentes Ejes Estratégicos,



EJE 1: MODELO DE GESTIÓN DE BUEN GOBIERNO

- Se mantiene el marco referencial del Plan Estratégico 2011-2022, sin Plan de Legislatura, habiéndose integrado la política de calidad y la de seguridad y salud en el trabajo, manteniendo el plan de actuación anual y su informe de gestión correspondiente. La Gerencia ha decidido posponer la revisión del Plan Estratégico 2011-2022.
- El no tener definido competencias y ámbito concreto de actuación hace no avanzar en una posible Carta de Servicios homologada, solamente por la peculiaridad del Programa de Taller de Empleo se mantiene la edición de su carta de servicios, con su oportuna revisión de compromisos.
- En la política de comunicaciones externas se ha seguido potenciando el uso de los medios sociales y ha disminuido de manera significativa el número de consultas a través del formulario de contacto de la web.
- Se ha mejorado la política de relación con los proveedores que han sido evaluados con una calificación de aceptable y se ha superado el objetivo de que la empresas locales representen al menos el 65% del total.
- Se sigue mejorando nuestra política de transparencia y de protección de datos de carácter personal.
- Hemos participado activamente en el plan de igualdad de oportunidades y estamos recogiendo datos por sexo en los demandantes de empleo y en nuestros usuarios. La Gerencia y la Responsable de Recursos Humanos han decidido iniciar la elaboración de un Plan de Igualdad y Conciliación de vida personal, familiar y laboral propios.
- Se ha puesto en marca en la página web un apartado denominado “Observatorio Económico Local”
- Se han obtenido buenos resultados en la liquidación presupuestaria del año 2017, con el siguiente resumen provisional, según nuestros datos:

INGRESOS	Derechos Reconocidos	Porcentaje
Generalitat	775.998,78	46,30%
Diputación	3.518,81	0,21%
Ayuntamiento	892.745,61	53,26%
Propios	3.840,00	0,23%
TOTAL	1.676.103,20	100,00%

GASTOS	Obligaciones Reconocidas	Porcentaje
Personal	677.708,73	43,43%
Gastos Corrientes	52.710,71	3,38%
Premios y Becas	7.995,59	0,51%
Inversiones	18.888,96	1,21%
Programas Generalitat	790.413,52	50,66%
Inversiones Programas Generalitat	12.617,89	0,81%
TOTAL	1.560.335,40	100,00%
DIFERENCIA		115.767,80 €

NOTA: si bien en ingresos se ha retenido la cantidad de 15.678,69 € correspondiente a la cuantía del crédito ICO, que no procede contabilizar en el presupuesto de ingresos corrientes del ejercicio 2017, ya que dicho acuerdo se aprobó en el C.A. de fecha 09/02/2018, además se debería de tratar de un movimiento no presupuestario en lugar de presupuestario.

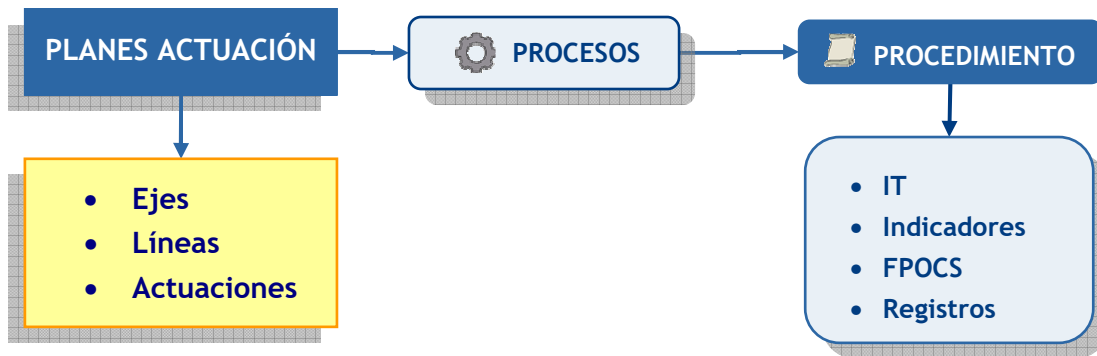
- Hemos solicitado subvenciones por un importe de 4.048.502,09€, habiéndose obtenido la cantidad de 1.815.397,47€, lo que supone un 44,84% de lo solicitado, debiendo destacarse que todavía no hemos recibido resolución ni aprobatoria ni denegatoria de las subvenciones para el Taller de Empleo, ET FORMEM y el Plan Operativo de Empleo Juvenil, por un importe total de 1.038.837,81€, que supone casi el 26% del total solicitado.
- En cuanto a la gestión sostenible de los recursos tecnológicos se han realizado las tareas de mantenimiento preventivo correspondientes tal y como están definidas en el “Plan anual de mantenimiento de sistemas de información” y se han solventado 31 actuaciones correctivas. Dentro del mantenimiento preventivo cabe destacar la aplicación de medidas para evitar la infección por el malware WannaCry. También es de destacar la aparición de la dirección IP de un servidor de la ADL en foros de hacking islamista, en la que se procedió rápidamente a desconectar el servidor afectado y a configurar uno nuevo desde cero para sustituirlo, cambiando el protocolo de conexión para evitar ser atacado.
- Así mismo, se ha gestionado las diversas herramientas de software instaladas en la Agencia, dando de alta usuarios, gestionando configuraciones, etc. y se ha preparado un nuevo sistema para realización de encuestas online a los usuarios PRU.
- Se ha continuado creando y publicando abundante contenido en la sede web de la ADL. Asimismo se ha creado una nueva sede web para albergar el proyecto Pla Ciutat (registro dominio, hosting, diseño, creación y publicación de contenidos, ...)

Independientemente de la gestión habitual de los sistemas de información cabe destacar las siguientes actuaciones:

- Migración del servidor virtualizado que da soporte al aula de informática de Windows 2003 a Windows 2016.
- Renovación de los equipos de atención al cliente, incorporando pantallas táctiles para facilitar su uso a los ciudadanos.
- Reemplazo del servidor hardware central de la ADL por uno nuevo adquirido con las inversiones de 2017.
- Inicio de la implantación de sistema de pago con tarjeta financiera.
- Traslado de los servicios de playas y emprendedores debido a su adscripción a las Concejalías de playas y comercio: reconfiguración de los equipos de los trabajadores para su uso en la red municipal, disociación de la aplicación SOFTGestion emprendedores para su uso desde las dependencias municipales, etc.
- Cambio de ubicación de la oficina de Gran Alacant.
- Adecuación de las dependencias de la calle Gerona en materia TIC para la impartición del proyecto T’Avaletm Villa de Santa Pola I.
- Se ha puesto en marcha la nueva página web Santapolavant para la gestión del Plan Estratégico “Pla Ciutat”.

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

- Este año se actualiza la documentación de calidad al proyecto T'Avaletm Villa de Santa Pola I y se inicia el proceso de adaptación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Agencia de Desarrollo Local a la nueva norma UNE-EN ISO 9001:2015.



EJE 3: GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

- Se aprobó la plantilla junto a los presupuestos con fecha 08-06-2017.
- En los demás temas relacionados con los trabajadores (formación, información, clima y satisfacción laboral) los resultados siguen siendo positivos, destacando:
 - Que se ha realizado el oportuno plan de formación interno, que se ha cumplido al 84,62% (11 acciones) y que su valoración directa y la de sus superiores ha superado el objetivo previsto de 7 puntos.
 - Que el grado de satisfacción de los trabajadores en cuanto a la gestión de la prevención de riesgos laborales llega al 98,90%, teniendo al día el seguimiento de la vigilancia de la salud de los trabajadores (registros incidentes/accidentes).
 - Señalar que sobre el clima laboral y de la satisfacción laboral el nivel de satisfacción general se mantiene en niveles de Satisfecho como en años anteriores, con 10,50 puntos por encima del objetivo y 3,50 puntos más que el año anterior.
 - En este tema, se observa que en los últimos años nos encontramos con un factor común que expresan los trabajadores con respecto a las instalaciones de la Calle Astilleros, destacando las malas condiciones en las que se encuentran en general (aseos, escaleras, olores, falta de espacio para una buena atención, etc...) con peligros para la salud y limitando la capacidad de trabajo.
- Se ha previsto y ejecutado en parte una plan de reciclaje profesional de los trabajadores de la Agencia en los temas de informática e inglés, por medio de recursos propios o provenientes de trabajadores contratados dentro de los planes de empleo.

EJE 4: COMPETITIVIDAD DEL TERRITORIO

- Puesta en marcha del Plan Estratégico del municipio de Santa Pola (Pla Ciutat Santapolavant) iniciando el proceso en una primera fase para la elaboración de un "Diagnóstico Integrado de la Situación Actual de Santa Pola", a través de la metodología HDP, con un Plan de Comunicación (página web, materiales divulgativos campañas, etc.) y contando con la contratación de 1 Administrativo y 1 Técnico del proyecto Iniciativa Social, detallándose las principales actuaciones en el apartado 4.1.
- Se actualizan los indicadores del estudio de Sostenibilidad Turística del municipio a través de unas prácticas formativas del Grado de Geografía y Ordenación del Territorio de la Universidad de Alicante y posteriormente se continúa el estudio a través de la contratación de un Geógrafo del proyecto de Garantía Juvenil EMCUJU.
- Se han seguido con atención los datos sobre desempleo y realización de contratos en el municipio.
- El conjunto de inserción gestionada es de 223 puestos de trabajo, lo que supone un aumento de casi el 34%, siendo solamente el Servicio de Colocación el que aumenta su porcentaje en un 5%.
- En cuanto al desempleo que asciende a 2.690 desocupados registrados, decir que se ha producido un descenso del 6,30% (181 personas), y que dicha cantidad supone un 14,39% de la población activa calculada con nuestros criterios.
- Sobre la contratación podemos decir que en el año 2017 se realizaron 8.845 contratos (1.564 más que el año anterior que fueron 7.281), lo que supuso un aumento del 21,48%, si bien el total de afiliados a 31-12-2017 fue de 6.195 personas:

AFILIADOS	NÚMERO	PORCENTAJE
Régimen General	3.765	60,77%
Agrario	13	0,21%
Hogar	73	1,18%
Mar	301	4,86%
Autónomos	2.043	32,98%
TOTAL	6.195	100,00%

- Tras la revisión y consecuente modificación del Proyecto "Circulo Empresarial", a partir del mes de abril de 2017 pasa a denominarse "Rincón Empresarial". Con su puesta en marcha se elimina el apartado del Punto Colaborativo al observarse una débil acogida por parte de la población empresarial.
- Los valores de los indicadores de nuestra marca ADL en Internet ha sido positivos.
- El servicio PRU (Punto de Registro de Usuario) ha tenido un gran aumento de carga de trabajo, duplicando el número de atenciones respecto de las de 2017. Se ha constatado que más de un 20% de los certificados realizados corresponden a usuarios que han solicitado un nuevo certificado dos o más veces.
- No se ha hecho nada del Vivero de Empresas, al no disponer de las instalaciones previstas.
- Por otra parte se ha puesto en marcha del Servicio de Proyectos Europeos con la contratación de una empresa para el asesoramiento y gestión de proyectos europeos, se ha hecho estudio y seguimiento de varios proyectos y programas comunicando al Ayuntamiento de los mismos, destacando la aprobación por parte de la Comisión Europea el proyecto SOLIDA del programa Europa para los Ciudadanos, así como la preparación para acreditar a la ADL para los proyectos de movilidad y el Servicio Voluntariado Europeo de ERASMUS+.

EJE 5: POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO

- Las atenciones a usuarios de las políticas activas de empleo, en la línea de las demás acciones, han descendido en un poco más del 7%.

A) INSERCIÓN LABORAL:

- El número de informaciones facilitadas ha disminuido con respecto al año anterior en un 18,07% consultas. (-1.392)
- Las acciones como Centro Colaborador del SERVEF han aumentado un 7,06% (+855), siendo la introducción y modificación del curriculum las que mayor incremento han experimentado. Los trámites más administrativos como la renovación y la gestión de citas han disminuido, siendo lógico este descenso ya que estos trámites se pueden realizar ahora mismo on line, con la app del Servef, etc.
- En las orientaciones laborales se ha producido también un fuerte incremento del 143,54% (+1.012) ya que este año se recibió subvención para la realización de acciones de orientación laboral a desempleados parados de larga duración y se pudo contratar a 2 orientadores más para tal fin.
- Se continua informando e inscribiendo a jóvenes en el Sistema de Garantía Juvenil si bien el número de nuevos inscritos ha disminuido en -53.
- Este año se ha puesto en marcha el Programa de Formación y Empleo T´Avalem con una inserción de 36 personas entre alumnos trabajadores y personal docente y directivo.
- Ha habido un incremento considerable en el número de subvenciones de fomento de empleo con respecto al año 2016, habiendo atendido a 223 candidatos para 85 contrataciones.
- El número de certificados de ayudas asistenciales ha disminuido, lo que era de esperar ya que la por el volumen que se venía gestionando la Gerencia se replanteó el procedimiento de su gestión.

B) COLOCACIÓN Y ASESORAMIENTO A EMPRESAS:

- Durante el año 2017, la técnico de empresas se ha ausentado de su puesto de trabajo 9 meses (baja maternidad y excedencia por cuidado de hijo). En la mayoría de las líneas de actuación de este servicio no se han alcanzado los resultados esperados al no poder ser asumidas todas las funciones del Servicio de Empresas por el Servicio de Empleo.
- Se han realizado 1.428 atenciones, habiéndose ofrecido a 1.017 de ellas el servicio de asesoramiento en la gestión de ofertas de empleo, y visitado a 96 empresarios del municipio, debido a la contratación de una persona dentro del Plan de Empleo de Iniciativa Social.
- En cuanto a las ofertas de empleo, indicar que se han tramitado un total de 259, gestionándose 283 puestos, y obteniéndose un porcentaje de inserción del 36,04%. Destacar que 150 empresas han confiado en la ADL para cubrir sus puestos vacantes.
- Han descendido los asesoramientos de subvenciones y ayudas (-88,6%) por falta de la técnica antes mencionada.
- Destacar que este año por razones económicas no se ha gestionado ningún Programa de Apoyo al Empleo propio.
- Por otra parte, se ha llevado a cabo la difusión de temas de interés empresarial, llegándose a alcanzar un total de 24 acciones difundidas.

C) SERVICIO DE FORMACIÓN:

- Se han registrado un total de **10.972 atenciones de formación**, suponiendo un incremento de 4.733 atenciones más con respecto al año anterior.
- Se ha incrementado nuestra **oferta formativa en la web en 25 especialidades más** con respecto el año anterior, pasando de 169 a 194 especialidades ofertadas en 2017.
- En cuanto a la gestión de cursos de formación, destacar que se han impartido **9 cursos más** con respecto al año anterior, pasando de 31 a 40 cursos en 2017.
- Se han ejecutado **3 programas subvencionados** (PFCB 16-17, PFCB-17-18, T'Avalem 17-18) y **2 cursos intermediados con el CDT** produciéndose un descenso considerable de cursos en colaboración con el CDT cursos con respecto al año anterior. Asimismo, se han ejecutado **31 cursos propios** que han supuesto un aumento de 26 cursos propios más con respecto al año anterior. Además, se ha colaborado en la organización de **4 curso ajenos** cediendo los recursos informáticos.
- En cuanto a la **formación On-line** destacar que se han mantenido nuestros servicios de **Aula Mentor** y de **Aula de Higiene Alimentaria**, sin embargo, se ha registrado un descenso importante de matriculaciones de alumnos con respecto al año anterior, concretamente, en **62 matriculas menos**, es decir, se ha pasado de 138 matriculaciones a 76 matriculas en 2017. El importe total ingresado por la gestión de cursos con matrícula de pago ha sido de 2.831,00 € de los cuales 625,35 € han sido ingresos para la ADL por su gestión.
- En cuanto al **seguimiento y evaluación de los docentes** de los cursos subvencionados, indicar que se han realizado las dos evaluaciones a los docentes del PFCB Sistemas Microinformáticos 16-17, siendo su evaluación positiva.
- En cuanto al **seguimiento de inserción y reinserción educativa** de los alumnos del PFCB Sistemas Microinformáticos 16-17, indicar que 3 alumnos del programa se han matriculados en la EPA de Santa Pola para prepararse las pruebas de Graduado en ESO.
- Se han realizado un total de **23 pruebas de competencia clave** para los candidatos a participar en el proceso de selección del proyecto T'Avalem, superándolas un total de **16 personas**, lo que supone un 70% de éxito.
- En cuanto al procedimiento de acreditación de nuevas especialidades formativas ante el Registro de Centros y Entidades de Formación del Servef, destacar que **se han acreditado 8 nuevas especialidades formativas** en las aulas del centro de formación de la C/Gerona, 2. Por otro lado, se ha procedido a dar de baja la acreditación de Confección y Mantenimiento de Artes y Aparejo que se obtuvo en 2015 para poder optar a nuevas homologaciones que requerían de dichos espacios. En resumen, en la actualidad, se dispone de un total de **16 especialidades formativas acreditadas**.
- Se cuenta con los recursos formativos e instalaciones del **Centro de Formación de la ADL en la C/ GERONA, 2** (actualmente en arrendamiento) y seguimos contando con la cesión de un espacio en el **Racó Jove del Centro Cívico** donde se ubica el **aula informática Mestre Tovar**. En este aspecto, consideramos necesario contar con espacios formativos más estables y con mayores dimensiones, ya que, en muchas ocasiones, son insuficientes para poder llevar a cabo todos los proyectos que nos demanda la ciudadanía, principalmente, para la realización de los programas del Servef (T'Avalem, Talleres de Empleo, Et Formem).

PROYECTOS SUBVENCIONADOS PUESTOS EN MARCHA EN 2017:

- En junio de 2017, se puso en marcha de Proyecto T'AVALEM Villa de Santa Pola I, de 12 meses de duración y en el que participan 30 jóvenes desempleados de la localidad, menores de 30 años e inscritos en registro nacional de Garantía Juvenil. Concretamente, se están gestionando 3 proyectos de formación y empleo: Servicios de Dinamización Cultural, Servicios Administrativos y Servicios Eléctricos. Esta previsto que el proyecto finalice en el mes de mayo de 2018.
- En septiembre de 2017, se puso en marcha el **Programa Formativo de Cualificación Básica, “Operaciones Auxiliares de Montaje y Mantenimiento de Sistemas Microinformáticos”**, en el que participan 15 jóvenes, de entre 16 y 21 años que no han finalizado los estudios de la ESO.

PROYECTOS SUBVENCIONADOS SOLICITADOS EN 2017 A LA ESPERA DE RESOLUCIÓN:

- En el mes de octubre de 2017 se solicitó el Programa Operativo de Empleo Juvenil, ante la Dirección General de Relaciones con las Comunidades Autónomas y Entes Locales, del Ministerio de la Presidencia y para las Administraciones Territoriales. Concretamente, se ha solicitado el Proyecto AP-POEJ “FORMA-EMPLEA JOVES DE SANTA POLA”, con una duración aproximada de unos 6 meses, y que se dirige a 24 jóvenes, menores de 30 años, inscritos en el sistema nacional de Garantía Juvenil. Se han previsto dos itinerarios formativos: Auxiliares de Comercio y Operarios de Servicios de Restaurante y Bar.
- En el mes de diciembre de 2017 se solicitó al Serfep el nuevo Programa mixto de formación-empleo denominado **Proyecto Et Formem Villa de Santa Pola I**, con una duración prevista de 12 meses y que se dirige a 20 alumnos pertenecientes a colectivos con riesgo de exclusión y vulnerables. Se han solicitado 2 proyectos de formación y empleo: **Servicios Administrativos y Servicios de Promoción Turística e Información al Visitante**.



Agencia de Desarrollo Local

Santa Pola 1 de Febrero de 2018

Informe de Gestión 2017



Agencia de Desarrollo Local

1.- MODELO DE GESTIÓN DE BUEN GOBIERNO

2.- GESTIÓN POR PROCESOS Y EXCELENCIA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

3.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

4.- COMPETITIVIDAD DEL TERRITORIO

5.- POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO

EJE 1: MODELO DE GESTIÓN DE BUEN GOBIERNO

1.1. Dirección de la organización

- Se mantiene el marco referencial del Plan Estratégico 2011-2022, sin Plan de Legislatura, habiéndose integrado el sistema de gestión en base al Plan de Actuación e Informe de Gestión, siguiendo la metodología del Sistema de Gestión de la Calidad a través de la herramienta SoftQCalidad. En 2017, la Gerencia decide poner a reflexión la actualidad y vigencia del Plan Estratégico 2011-2022.
- Con objeto de adaptar la Política de Calidad a la nueva norma UNE-EN ISO 9001:2015, se tiene previsto su revisión a principios de año 2018 antes de las auditorias, debiéndose incluir en la misma el alcance del certificado del Sistema de Gestión de la Calidad así como otros requisitos que antes no se contemplaban, como por ejemplo la evaluación de riesgos y oportunidades y el análisis del contexto de la organización y las partes interesadas.
- Con fecha 28 de marzo de 2017 se aprueba por el Consejo de Administración de la Agencia de Desarrollo Local en sesión ordinaria, el **Informe de Gestión 2016**.
- Con fecha 30 de mayo de 2017 se aprueba por el Consejo de Administración de la Agencia de Desarrollo Local en sesión ordinaria, el **Plan de Actuación 2017**.

REUNIONES	Ref. 2016	Ref. 2017	Diferencia
Equipo directivo	1	6	+5
Plantilla al completo	1	2	+1
Representantes Sindicales	1	2	+1

1.2. Política de comunicación

- El no tener definido competencias y ámbito concreto de actuación hace no avanzar en una posible Carta de Servicios homologada de la ADL.
- Se definen los servicios y compromisos de la Carta de Servicios del Programa mixto de Empleo-Formación Garantía Juvenil para el proyecto T'Avalem Villa de Santa Pola I, publicándose en diciembre de 2017.
- Comunicaciones de la ADL:

COMUNICACIONES ENVIADAS	Objetivo	Ref. 2016	Ref. 2017	Diferencia
Comunicado de prensa	36	38	36	-2
Información empresarios	--	50	40	-10
Comunicados Intranet	--	19	15	-4
Usuarios ofertas empleo	--	3.107	3.677	+570

NOTA: El objetivo de comunicados de prensa es de 12 por cada servicio externo. Respecto al año 2016 el objetivo ha bajado de 48 a 36 debido a que el servicio de emprendedores se ha adscrito a la Concejalía de Comercio.

COMUNICACIONES EXTERNAS RECIBIDAS	Ref. 2016	Ref. 2017	Diferencia
Peticiones a través del formulario de la Web	128	54	-74

NOTA: El descenso en el número de comunicaciones externas recibidas se debe fundamentalmente a que ya no se receptionan las comunicaciones de playas a través de la Web de la ADL.

MEDIOS SOCIALES	Objetivo	Ref. 2016	Ref. 2017	Diferencia
Comunicados Facebook	180	361	339	-22
Comunicados tuits	--	297	540	+243
Seguidores de la ADL en Facebook	--	2.990	3.301	+311
Seguidores de la ADL en Twitter	--	631	809	+178

NOTA: El objetivo de comunicados de Facebook es de 60 por cada servicio externo. En el año 2017 ha bajado de 240 a 180 debido a que el servicio de emprendedores se ha adscrito a la Concejalía de Comercio.

1.3. Gestión sostenible de los recursos administrativos

- En cuanto a la gestión del Organismo Autónomo y el funcionamiento de sus Órganos de Gobierno, se sigue midiendo el % de aprobación de expedientes.

FUNCIONAMIENTO ÓRGANOS DE GOBIERNO	Sesiones	Expedientes	Unanimidad
Consejo de Administración	19	54	81,48%
Comisión Ejecutiva	29	225	65,78%

GESTIÓN Y ARCHIVO DE DOCUMENTACIÓN	
Entradas	Salidas
200	153

- Se han incorporado al programa de prensa 1.970 noticias, subidas a la intranet en plazo.
- Se ha actualizado la legislación aplicable en cuatro ocasiones que era el objetivo:
 - 20/01/2017
 - 10/04/2017
 - 07/07/2017
 - 29/09/2017
- En cuanto a las compras, se sigue el control de los productos comprados, dando prioridad a las empresas locales, siendo el objetivo que estas supongan al menos el 65% del total, con el siguiente resultado:
 - Empresas Locales: 76,92%
 - Empresas Provinciales: 23,08%
 - Empresas Nacionales: 0,0%
 - Desvío respecto valor objetivo: +11,92%
- Se ha evaluado la totalidad de proveedores identificados (13), con una puntuación media de 70,83 puntos, lo que supone una calificación media “aceptable”, con un desvío positivo de 5,83, 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 62,5. Valoración que también es “aceptable” pues la mínima individual debe ser superior a 50 puntos.
- Se han gestionado las siguientes subvenciones:

GESTIÓN DE SUBVENCIONES	Cantidad Solicitada	Cantidad Concedida	% sobre solicitada
AEDL	73.500,00	73.500,00	100,00%
SERVEF - Empleo	2.349.336,49	1.116.339,47	47,52%
SERVEF - Formación	1.566.465,60	583.588,80	37,26%
Educación - Formación	55.200,00	38.419,20	69,60%
Diputación	4.000,00	3.550,00	88,75%
TOTAL	4.048.502,09	1.815.397,47	44,84%

1.4. Gestión sostenible de los recursos económicos

- Se elaboró el anteproyecto de presupuestos 2017 que se presentó en el mes octubre de de 2017.
- Se analizaron los balances de ingresos y gastos en las siguientes fechas:
 - 16/05/2017
 - 27/07/2017
 - 19/09/2017
 - 26/12/2017

- Se analizó el Decreto 744 de fecha 6 de abril de 2017 sobre la liquidación de presupuestos del año 2016 y se dio cuenta en el Consejo de Administración del día 30 de mayo de 2017.
- Se han mantenido diversas reuniones y elaborado informes sobre la presunta deuda del ADL al Ayuntamiento, estando pendiente de resolver esta cuestión a la mayor brevedad posible.
- Se ha analizado la liquidación presupuestaria del año 2017 obteniendo los siguientes resultados según nuestros datos:

Presupuesto de Gastos A.D.L. Santa Pola 2017		
Aplicación Presupuestaria	Ejecución 2017	% sobre el total
Personal	513.608,67 €	32,91%
Seguridad Social	158.634,00 €	10,17%
Otros Gastos de Personal	5.466,06 €	0,35%
Arrendamientos Inmuebles	14.655,78 €	0,94%
Conservación Instalaciones	1.341,44 €	0,09%
Material Oficina	5.574,71 €	0,36%
Prensa, Libros y publicaciones	979,68 €	0,06%
Productos Limpieza	1.345,35 €	0,09%
Otros Materiales	938,92 €	0,06%
Comunicaciones Telefónicas	4.939,04 €	0,32%
Comunicaciones Postales	451,90 €	0,03%
Seguros Edificios y otros	4.093,44 €	0,26%
Atenciones Protocolarias	118,41 €	0,01%
Publicidad y Propaganda	1.395,63 €	0,09%
Reuniones y Conferencias	945,90 €	0,06%
Estudios y Trabajos técnicos	12.839,81 €	0,82%
Dietas y Asistencia	759,00 €	0,04%
Locomoción	2.301,42 €	0,15%
Gastos de Formalización	30,28 €	0,00%
Interés de demora	0,00 €	0,00%
Creación Empleo	0,00 €	0,00%
Premios	7.995,59 €	0,51%
Becas	0,00 €	0,00%
Total Gasto A.D.L.	738.415,03 €	47,32%
Diputación - Promoción Económica	7.928,82 €	0,51%
Programas de Empleo	740.532,30 €	47,46%
<i>Iniciativa Social, Garantía Juvenil y T´Avalem</i>		
Formación Ocupacional	41.952,40 €	2,69%
Total Gasto Otros Programas	790.413,52 €	50,66%
Inversiones ADL	18.888,96 €	1,21%
Inversiones Programas de Empleo	12.617,89 €	0,81%
Total Inversiones	31.506,89 €	2,02%
TOTAL PRESUPUESTO	1.560.335,40 €	100,00%

Presupuesto de Ingresos A.D.L. Santa Pola 2017		
Aplicación Presupuestaria	Ejecución 2017	% sobre el total
Conselleria Empleo <i>Agentes de Desarrollo Local</i>	53.567,41 €	3,20%
Conselleria de Empleo-Formación <i>Iniciativa Social y Taller de Empleo</i>	682.091,35 €	40,69%
Conselleria de Educación	40.340,02 €	2,41%
Diputación <i>Plan de Empleo Conjunto</i>	3.518,81 €	0,21%
Ingresos Propios	3.840,00 €	0,23%
Ayudas y Subvenciones	783.357,59 €	46,74%
Ayto Santa Pola T´ Avalem	18.196,52 €	1,08%
Ayto Santa Pola Garantía Juvenil	14.760,56 €	0,88%
Ayto Santa Pola Iniciativa Social	19.040,05 €	1,14%
Ayto Santa Pola Formación Ocupacional	7.150,00 €	0,43%
Ayto Santa Pola Promoción Económica	4.000,00 €	0,24%
Ayto Santa Pola Proyectos Europeos	34.368,13 €	2,05%
Ayuntamiento Santa Pola Aportación	762.344,00 €	45,48%
Aportación Municipal	859.859,26 €	51,30%
Inversiones ADL	18.888,96 €	1,12 %
Inversiones Programas Empleo	13.997,39 €	0,83%
Ayudas y Subvenciones	32.886,35 €	1,95%
TOTAL PRESUPUESTO	1.676.103,20 €	100,00%

RESULTADO EJERCICIO	115.767,80 €
----------------------------	---------------------

- Se ha justificado la cada de gastos menores en dos ocasiones que era el objetivo:
 - 27/06/2017
 - 21/12/2017
- El tiempo medio de pago a proveedores durante el año 2017 es de 29,38 días, siendo el objetivo el de 30 días.

1.5. Gestión sostenible de los recursos tecnológicos

- Mantenimiento preventivo de los sistemas de información:
 - Mensualmente: Parcheado de servidores, parcheado de PCs, verificación del sistema antivirus, verificación del estado de los SAI, copia de seguridad completa de servidores.
 - Trimestralmente: Verificación del sistema de copias de seguridad, verificación exhaustiva de los SAI.
 - Instalación y configuración de un nuevo servidor interno basado en linux para albergar los servicios web internos de la ADL (Intranet, etc)
 - Instalación de medidas preventivas y vacunas ante la aparición del malware WannaCry.
 - Reconfiguración de la conexión a Internet de la calle Gerona, debido a la migración a fibra óptica.

- Mantenimiento correctivo de los sistemas de información:

ACTUACIONES CORRECTIVAS	Ref. 2016	Ref. 2017	Diferencia
Actuaciones correctivas de mantenimiento TIC	17	31	+14

Nota: las anomalías graves deben ser comunicadas según el Esquema Nacional de Seguridad

- En julio se recibió un comunicado de nuestro proveedor de Internet (Telecable Santa Pola) en el que el CERT de Seguridad e Industria comunicaba que tenía conocimiento de que en un canal de hacking islamista se había publicado un listado en el cual aparece un servidor de la ADL que presumiblemente esperaban utilizar para algún tipo de finalidad maliciosa. Inmediatamente se procedió a apagar y desconectar el servidor presuntamente afectado y a bloquear el acceso externo al mismo desde el firewall de la ADL. Posteriormente se instaló y configuró un servidor nuevo que sustituyó al presuntamente afectado, utilizando un protocolo distinto de conexión del utilizado anteriormente.
- Gestión de herramientas de software:
Se han realizado labores de administración del software instalado en la ADL: alta de usuarios, configuraciones de software, etc.

Se ha preparado el aula de informática de la ADL para la impartición de los siguientes cursos:

- Búsqueda de empleo con redes sociales - Curso propio
- 3 cursos de Community Manager - Cursos propios
- Alfabetización informática - Concejalía de Servicios Sociales

SOFTQCalidad:

- Configuración acceso a SOFTQCalidad para el servicio de emprendedores y playas en remoto

Plataforma online:

- Se ha creado un nuevo sistema para poder hacer encuestas online mediante un enlace enviado por email

PLATAFORMA DE FORMACIÓN	Ref. 2016	Ref. 2017	Diferencia
Media cursos plataforma de formación online	12	13	+1
Media usuarios plataforma de formación online	95,28	128	+32,72

- Migrar los servidores server-adl y tamarit de Windows 2003 a Windows 2016:
Se ha actualizado el servidor Tamarit (da servicio al aula de informática y pcs de atención al público) a Windows 2016. Queda pendiente la actualización del servidor principal de la Agencia (server-adl).
- Implantar un software de monitorización de redes:
Se ha implantado un software de inventario de red como primer paso a la monitorización. El sistema está activo y funcionando.
- Actualizar equipos de la zona de atención al cliente:
Se han sustituido los equipos de la zona de atención al cliente por equipos nuevos con sistema operativo Windows 10 y pantalla táctil para facilitar el uso por parte de los usuarios.
- Actualizar la intranet de la ADL:
Se ha creado una nueva intranet con la última versión del CMSJoomla que sustituye a la existente que estaba obsoleta.

- **Instalación y configuración de nuevo servidor hardware:**
Se instalado y configurado un nuevo servidor hardware adquirido con las inversiones de 2017 y que sustituye al existente que estaba obsoleto.
- **Implantación sistema pago tarjeta financiera:**
Se ha iniciado la implantación de un sistema de liquidaciones mediante el cuaderno 60 y el pago con tarjeta financiera para el pago de los precios públicos de la ADL.
- **Traslado de los servicios de playas y emprendedores debido a su adscripción a las Concejalías de Playas y Comercio respectivamente:**
Se han realizado las siguientes actuaciones: reconfiguración de los equipos de las trabajadoras para que puedan acceder a los servicios municipales en lugar de a la red de la ADL, traspaso de los datos propios de cada servicio al Ayuntamiento, redirección de cuentas de correo, configurar SOFTQCalidad para acceso a la aplicación en remoto desde las dependencias municipales, disociación de la aplicación SOFTGestion Emprendedores para que se pueda utilizar desde las dependencias municipales, ...
- **Cambio de la ubicación de la oficina de Gran Alacant desde el centro comercial a las oficinas municipales:**
Se realizó el traslado de la oficina de la ADL en Gran Alacant a un nuevo local en el mismo centro comercial y posteriormente a un despacho en las oficinas municipales, reconfigurando los equipos, comunicaciones, etc.
- **Proyecto T’Avalem:**
Se han adecuado las instalaciones de la calle Gerona para la ubicación del Proyecto T’Avalem Villa de Santa Pola I, entre otras: configuración de un aula de informática con 11 equipos para la especialidad de administrativos, configuración de un servidor linux para la especialidad de administrativos, configuración de 11 tablets para la especialidad de electricidad, renovación de los equipos de administración y sala profesores, instalación de equipos nuevos en las aulas para la docencia.

1.6. Desarrollo de software interno y competitividad municipal

- **Web ADL:**
Se ha creado y publicado el siguiente contenido:
 - Formularios nuevos: curso "Búsqueda de empleo a través de las redes sociales", curso "Community Manager y Social Media I (Introducción)", curso "Community Manager y Social Media II (Avanzado)", curso "Visibilidad en tu negocio a través de las redes sociales", curso "Reciclaje de formación básica en manipulación de alimentos y gestión de alérgenos", cursos "Redes sociales: Facebook, Twitter y LinkedIn", curso "Aula de idiomas: Francés por niveles", curso "Aula de Idiomas: Francés por sectores", curso "Aula de idiomas: Inglés por niveles", curso "Aula de idiomas: Inglés por sectores", curso "CDT - Manipulador de Alimentos y Gestión de Alérgenos", jornada "Encontrar Empleo a través de LinkedIn", jornada "Impacto en la red y encontrar empleo: La marca personal", taller "Crea tu currículum en inglés", taller "Enfrentarte a una entrevista en inglés", formulario "Participación ciudadana Santapolavant", formularios inscripción "Jornadas Networking", "participación ciudadana Santapolavant"
 - Secciones nuevas: "Histórico subvenciones concedidas", "Avalem Joves", "Europa", "Proyecto EMPUJU y EMCUJU", "Necesidades de contratación", "Biblioteca virtual", "Jornadas networking", "Rincon empresarial", "Observatorio económico social", "Selecciones EMCORP y EMCORD", "T’Avalem"
 - Reconfiguración de la sección "Punto colaborativo"
 - Reconvertir la sección "Comunidad de empresas" a "Empresas colaboradoras"

- Integración con Q60 para la generación de documentos de pago.
- Software proyecto integración:
Se ha continuado con el desarrollo de la aplicación isocial.adlsantapola.es para la gestión del proyecto de integración social de Servicios Sociales y con la colaboración de la ADL de Santa Pola. El desarrollo se paralizó ya que Servicios Sociales ha utilizado otra aplicación para gestionar el proyecto.
- Control horario:
Desarrollo de la versión 1.0 de la aplicación para el control horario con gestión de incidencias, vacaciones y permisos.
- SOFTCombustible:
Desarrollo de la versión 2.0 basada en PHP y accesible a través de la Web, que no se ha puesto en marcha por parte del Ayuntamiento.
- Santapolavant.es:
Se ha creado una nueva sede web para albergar el proyecto Pla Ciutat - SantaPolavant: registro del dominio, creación de hosting en los servidores de la ADL, instalación y configuración de Joomla, diseño de la sede, publicación de contenidos, ...
- Diseño:
Se han diseñado los siguientes elementos:
 - Cartel "Red Colabora" para el Servicio de Empleo
 - Cartel "Nueva App SERVEF" para el Servicio de Empleo
 - Diseño logos Concejalía de playas
 - Diseño nueva imagen web "Europa"
 - Diseño nueva imagen proyecto "Santapolavant" y logotipo "Pla Ciutat"
 - Diseño cartel ADL entidad beneficiaria de subvenciones FSI (EMPUJU y EMCUJU)
 - Diseño logotipo "Pla Ciutat"
 - Jornadas Networking: Diseño 4 carteles, 1 saluda y programa.
 - Diseño logotipo proyecto "EDUSI"
 - Diseño logotipo proyecto Pla Ciutat "DiagnosticinternHDP"
 - Felicitaciones Navidad ADL y PlaCiutat

1.7. Administración electrónica y protección de datos de carácter personal

- Se ha registrado el fichero "SANTAPOLAVANT", para la gestión de los datos de carácter personal del plan estratégico Pla Ciutat.

1.8. Gestión sostenible de las infraestructuras

- Se han realizado periódicamente las revisiones de los sistemas antiincendios y del salvaescaleras.
- Se han realizado 4 acciones correctivas, lo que supone un 66% menos que el año anterior y un total de 12 acciones preventivas en cuanto a revisiones de sistemas antiincendios, salvaescaleras y revisión del cuadro de luces.

1.9. Gestión sostenible de los recursos medioambientales

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

1.10. Acciones en responsabilidad social

- En el marco de la Responsabilidad Social Corporativa de la Agencia, se realiza entrega al Proyecto 4 Patas de un total de 432,00€, en concepto de colaboración por la venta de 144 décimos de lotería de navidad 2017 del número 4707.

1.11. Plan de igualdad de oportunidades

- Se han recogido los datos del desempleo mensualmente en función del género

DESEMPLEO A 31 DE DICIEMBRE	Ref. 2016	Ref. 2017	Diferencia
Mujeres	1.636	1.616	-20
Hombres	1.235	1.074	-161
TOTAL	2.871	2.690	-181

En porcentajes:

DESEMPLEO A 31 DE DICIEMBRE	Ref. 2016	Ref. 2017	Diferencia
Mujeres	57,55%	59,47%	+1,92
Hombres	42,45%	40,53%	-1,92

- Se han recogido los datos de los usuarios en función del género

USUARIOS	Ref. 2016	Ref. 2017	Diferencia
Usuarios Empleo Femenino	52,97%	52,15%	- 0,82
Usuarios Empresas Femenino	-	50,95%	-
Usuarios Formación Femenino	59,37%	61,99%	+2,62
Usuarios TIC Femenino	53,24%	53,21%	-0,03

- Este año la comisión de seguimiento del plan de de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres de Santa Pola como tal ha dejado de existir pasando la ADL a formar parte del Consejo Local de Igualdad y diversidad que ha iniciado su puesta en marcha en 2017.

1.12. Otros apoyos institucionales

- Con fecha 12 de abril de 2017 se reúne la Comisión de seguimiento de aplicación, vigilancia y fomento de la marca PEIX DE SANTA POLA en la que se acuerda la sustitución de D. Ángel Luchoro Piedecausa por Dña. Loreto Fuentes Buades, que asistirá en representación de la Cofradía de Santa Pola. Por otro lado, se aprueba presentar oposición a la marca nacional nº 3653016, al poder entrar en conflicto con la marca nº 3583332 “Peix de Santa Pola”, clase 29.35. por las similitudes encontradas.
- En cuanto al apoyo y asesoramiento técnico al Ayuntamiento se realizó una presentación de la herramienta informática de Participación Ciudadana “Decide Madrid” de consultas ciudadanas y presupuestos participativos.
- Participación en la sesión formativa llevada a cabo por la Concejalía de Igualdad, Participación y Servicios a la Ciudadanía para la presentación de la herramienta de participación ciudadana del Ayuntamiento de Santa Pola.

1.13. Gestión y fomento de las alianzas

- Se revisa el procedimiento 01.03 POC/Gestión y Fomento de las Alianzas para la adaptación a los requisitos de la nueva norma ISO 9001:2015 en cuanto a las partes interesadas.
- La actualización de las partes interesadas se realizará en la jornada formativa de adaptación de la nueva norma a principios de enero de 2018.

- La situación actual de las alianzas se detallan en el anexo I, siendo el resumen el siguiente:

ALIANZAS Y CONVENIO TOTALES	Ref. 2016	Ref. 2017	Diferencia
Administración	4	4	-
TIC	3	3	-
Planificación y Calidad	2	1	-1
Empleo	6	6	-
Formación	14	14	-
TOTAL	2.871	2.690	-181

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

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

- Con fecha 27 de enero de 2017 se realiza la Auditoria Interna del Sistema de Gestión de la Calidad según norma ISO 9001, no habiéndose detectado ninguna no conformidad y con un total de 11 observaciones.
- Coordinación con los distintos servicios de la Agencia para la finalización en la alineación de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad con los Ejes y Líneas Estratégicas del nuevo Plan Anual de Actuación 2017.
- Actualización documentación del **Sistema de Gestión de la Calidad del proyecto T'Avalem Villa de Santa Pola I**: aprobación de procedimientos, formatos, instrucciones técnicas, etc.
- Con fecha 27 de febrero se realiza por parte de AENOR la auditoria externa de seguimiento del sistema de gestión de la calidad de la ADL, se considera que el sistema responde de forma altamente eficaz a los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001:2008, no detectándose no conformidades en el informe de la auditoría. El grado de madurez del sistema de gestión hace que éste sea un sistema altamente eficaz y enfocado muy claramente a la mejora continua del mismo. **Se destacan los siguientes puntos fuertes del informe de Auditoria:**
 - Con respecto al servicio de Empleo destaca el aumento progresivo en el número de inserciones: año 2014 (86), año 2015 (137) y año 2016 se ha cerrado con 144.
 - Se destaca las actividades que desde la ADL se está realizando hacia el colectivo de jóvenes, por ejemplo, a través de la 3ª edición del proyecto PICE (Programa Integral de Cualificación y Empleo) para jóvenes inscritos dentro del sistema de garantía juvenil. Derivado de las tres ediciones del PICE han participado 74 jóvenes, consiguiendo 7 inserciones.
 - Con respecto al servicio de Formación, destacar las seis nuevas acreditaciones (certificados de profesionalidad) incluidas dentro del proyecto T'AVALEM, vinculados al sistema de Garantía Juvenil.
- Con fecha 14 de abril se recibe comunicación “Evaluación Conforme ISO 9001:2008 del Sistema de Gestión de la Calidad de la Agencia de Desarrollo Local” por parte de AENOR.
- Durante el 2017 se han abierto un total de **4 acciones correctivas**: 1 del Taller de Empleo VII, 1 del Servicio de Formación, 1 del Servicio de Empleo, todas éstas derivadas de las observaciones de la auditoria externa de calidad, así como la apertura de una acción

correctiva del Servicio de Planificación y Calidad correspondiente a prevención de riesgos laborales.

2.2. Excelencia de las organizaciones públicas

- Durante el año 2017 no se ha hecho ninguna gestión para valorar el nivel de excelencia de las organizaciones públicas según modelo CAF.

2.3. Quejas y sugerencias

- No se ha recibido ninguna queja ni sugerencia desde los distintos servicios de la ADL durante el año 2017, es destacable que es la primera vez que no se registra ninguna.

2.4. Satisfacción de los usuarios

- Los resultados de las encuestas han sido los siguientes:

REPRESENTATIVIDAD DE LAS MUESTRAS 2017			
Gestión de Servicios	Objetivos	Resultado	Diferencia
* Usuarios Servicio PRU	-	25,99%	-
Alumnos sobre Acciones Formativas	90%	85,71%	-4,29
Alumnos a Docentes	90%	85,71%	-4,29
Docentes al Centro	90%	100%	+10,00
Alumnos Aula Mentor	90%	81,25%	-8,75
Alumnos Aula Higiene Alimentaria	90%	100%	+10,00
Entidades Colaboradoras al Centro	100%	100%	--
Empresas Ofertantes de Empleo	75%	85,80%	+10,80
Usuarios Demandantes de Empleo	>=312	317	+5
Usuarios Servicio a Empresarios	75%	75%	--

SATISFACCIÓN CLIENTE-CIUDADANO 2017			
Servicios	Objetivos	Resultado	Diferencia
Usuarios Servicio PRU	85%	91,68%	+6,68
Alumnos sobre Acciones Formativas	80%	90,62%	+10,62
Alumnos a Docentes	85%	93,99%	+8,99
Docentes al Centro	85%	87,50%	+2,50
Alumnos Aula Mentor	85%	96,15%	+11,15
Alumnos Aula Higiene Alimentaria	85%	89,63%	+4,63
Entidades Colaboradoras al Centro	85%	100%	+15,00
Empresas Ofertantes de Empleo	80%	81,34%	+1,34
Usuarios Demandantes de Empleo	80%	82,65%	+2,65
Usuarios Servicio a Empresarios	80%	95%	+15,00

**NOTA USUARIOS SERVICIO PRU: En marzo de 2017 se cambió la sistemática de las encuestas: a principio de cada mes se remite un correo al 100% de los usuarios que han utilizado el servicio el mes anterior para que realicen la encuesta online, en lugar de hacerlas en papel y de forma presencial. Las encuestas realizadas en 2017 incluyen el mes de enero y febrero con el sistema de 2016 y a partir de marzo con el sistema de 2017.*

EJE 3: GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

3.1. Gestión administrativa del personal

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

GESTIÓN DE PERSONAL	Ref. 2016	Ref. 2017	Diferencia
Plantilla Media	44,08	62,08	+18
Contratos	27	119	+92
Anexos Contratos	0	3	--
Fin Contrato	44	23	-21
Baja Voluntaria	2	0	--
Prácticas Formativas	10	4	-6
Baja Enfermedad	8	16	+8
Partes de Confirmación	14	14	0
Alta Enfermedad	5	12	+7
Baja Accidentes	2	5	+3
Alta Accidentes	2	4	+2
Baja Maternidad	1	0	-1
Dietas y Kilometraje	46	32	-14
Asistencia cursos, seminarios y jornadas	40	38	-2
Certificados Trabajo con Menores	9	9	0

GESTIÓN DE VACACIONES, LICENCIAS Y PERMISOS	En Plazo	Fuera Plazo
Asistencia cursos, seminarios y jornadas	295	43

3.2. Actualización plantilla (RPT y carrera profesional)

- Con fecha 8 de junio se aprueba por el Consejo de Administración de la Agencia de Desarrollo Local en sesión extraordinaria, la plantilla de puestos de trabajo para el ejercicio 2017.
- Los demás temas planteados están en estudio y previstos en el Plan de Actuación 2018.

3.3. Plan de formación evaluado

- Se ha realizado el oportuno plan de formación interno, que se ha cumplido sobre lo concedido en un 84,62% (11 acciones) y que su valoración directa y la de sus superiores ha superado el objetivo previsto de 7 puntos.

3.4. Evaluación del clima y de la satisfacción laboral

- Los resultados han sido:

CONCEPTO	Objetivo	Obtenido		Resultado
Factores Extrínsecos	> 40 puntos	45,14	(Satisfecho)	+5,14
Factores intrínsecos	> 35 puntos	40,93	(Satisfecho)	+5,93
Satisfacción General	> 76 puntos	86,50	(Satisfecho)	+10,50

- Señalar que el nivel de Satisfacción general sobre el clima laboral y sobre la satisfacción laboral se mantiene en niveles de Satisfecho como en años anteriores, con 10,50 puntos por encima del objetivo y 3,50 puntos más que el año anterior. Sin embargo, se observa que en los últimos años nos encontramos con un factor común que expresan los trabajadores con respecto a las instalaciones de la Calle Astilleros, destacando las malas condiciones en las que se encuentran en general (aseos, escaleras, olores, falta de espacio para una buena atención, etc...) con peligros para la salud y limitando la capacidad de trabajo.

3.5. Prevención de riesgos laborales

- Coordinación con SERMECON para la realización de la siguiente formación básica en la Ley PRL de 2 horas de duración dirigido al personal de nueva incorporación, fechas de los cursos:
 - Incorporación en diciembre de 2016 de 23 trabajadores, realización curso PRL con fecha 1 de febrero de 2017.
 - Incorporación en julio de 2017 de 14 trabajadores, realización curso PRL con fecha 20 de julio de 2017.
 - Incorporación en diciembre de 2017 de 69 trabajadores, realización curso PRL fecha 15 de diciembre de 2017.
- Con fechas 15 y 22 de septiembre y 6 de octubre se lleva a cabo por parte de SERMECON el curso de formación básica de 50 h para las especialidades del proyecto T'Avalem Villa de Santa Pola I.
- Gestiones Prevención de Riesgos Laborales inicio proyecto T'Avalem Villa de Santa Pola I:
 - Realización de la Evaluación de Riesgos Laborales.
 - Planificación de la Actividad Preventiva
 - Planificación de la Formación básica en PRL alumnos, personal directivo y docente.
 - Entrega Instrucciones Técnicas: medidas ergonómicas, riesgos laborales y de emergencias.
- Contamos con un Programa de Gestión Anual de Objetivos y Metas 2017.
- En total se han realizado 6 comunicaciones en la intranet sobre temas relacionados con la ergonomía, vigilancia de la salud, seguridad e higiene industrial y riesgos psicosociales.
- En 2017 hemos conseguido un grado de Satisfacción en cuanto a la comunicación, consulta y participación de los trabajadores del 98,90%, superando en 3,13% el valor resultante del año pasado.

EJE 4: COMPETITIVIDAD DEL TERRITORIO

4.1. Planificación estratégica del territorio

- En cuanto a la Planificación Estratégica general del territorio:
 - Gestiones Plan “**AVALEM TERRITORIO**”, recopilación documentación remitida por la Universidad para la realización de diagnósticos territoriales para el fomento del empleo.
 - Elaboración relación de personas relevantes del municipio de Santa Pola para la realización de las entrevistas y “**Focus Group**”, **sesión celebrada el día 2 de octubre en el Centro Cívico y Social de 19:00 a 21:30 h.**
 - Seguimiento noticias y datos publicados de programas de desarrollo urbano:
 - Planes Estratégicos.
 - Estrategias de Desarrollo Urbano Sostenible (EDUSI).
 - Acciones Urbanas Innovadoras (UIA).
 - URBACT III
 - Smart City (Red Española de Ciudades Inteligentes- RECI).
 - Proyectos Singulares EBC “Economía baja en carbono”.
 - Recopilación datos del “**Nivel de Estudios de la Población de Santa Pola**”.
 - Recopilación datos del “**Parque de Viviendas del municipio de Santa Pola**”.

- Recopilación datos municipales de la “Red Española Ciudades por el Clima”.
- Solicitud presupuestos para el Plan Estratégico de Santa Pola, así como para la **implementación de una Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible con objeto de participar en próxima convocatoria (3ª y última)**.
 - Presentación Informe de Gerencia al Equipo de Gobierno sobre la necesidad de concreción de la estrategia municipal para poder iniciar los trámites en la redacción de la estrategia de Santa Pola y demás gestiones.
 - Seguimiento de otras propuestas de éxito de municipios cercanos en anteriores convocatorias (valoraciones de estrategias de: Elche, Alcoy, Alicante y Valencia).
- **En cuanto al Pla Ciutat Santapolavant:**
 - Gestiones para la presentación de propuestas de puesta en marcha del **Plan Estratégico del municipio de Santa Pola**.
 - Aprobación en Comisión Ejecutiva de la ADL la “**Elaboración de un Diagnóstico Integrado de la Situación Actual de Santa Pola**” como primera fase del Pla Ciutat de Santa Pola.
 - Definición de logotipos imagen del Plan Estratégico:



- Inicio elaboración de contenidos página web Pla Ciutat Santa Pola: <http://www.adlsantapola.es/es/pla-ciutat>
- Inicio creación bases de datos de Asociaciones locales de Santa Pola: vecinales, culturales, deportivas, empresas y comercios, etc., (actualización datos facilitados por el Ayuntamiento)
- Gestiones para la planificación, ejecución, convocatoria y difusión externa de las mesas de trabajo del Personal Municipal y Corporación Local:
 - 27 de noviembre, reunión de Coordinación para definir las personas que formarán las mesas (**100% de participación**).
 - 29 de noviembre, reunión en el Salón de Plenos para explicación de la metodología HDP y características del proceso de trabajo al personal funcional y laboral involucrado (**71% de participación**).
 - 1 de diciembre, reunión mesa de trabajo Eje 2: Desarrollo Económico, Empleo e Innovación (**100% de participación**).
 - 1 de diciembre, reunión mesa de trabajo Eje 3: Sectores Productivos (Turismo, Comercio, Pesca, etc.). (**73% de participación**).
 - 4 de diciembre, reunión mesa de trabajo Eje 4: Desarrollo Sostenible y protección del Medio Ambiente y Eje 5: Accesibilidad y Movilidad Urbana Sostenible (**64% participación**).
 - 5 de diciembre, reunión mesa de trabajo Eje 6: Inclusión Social, Cultura, Educación y Juventud. (**80% de participación**).
 - 15 de diciembre, reunión Comisión Permanente del Pla Ciutat para la revisar la marcha del proyecto y planificar las últimas actuaciones de esta fase del diagnóstico interno. (**100% participación**).

- 15 de diciembre, reunión mesa de trabajo de la Corporación Local para el Eje 1: Gobierno Local, Smart City y Ciudadanía. *(67% de Participación)*.
 - Gestiones para la contratación del material promocional del Pla Ciutat:
 - 25 unidades de carteles Diagnòstic Intern y 2.000 dípticos.
 - 400 libretas Pla Ciutat Santapolavant.
 - Diseño Roll up “Pla Ciutat Santapolavant”
 - **Gestiones para la planificación de la fase de Participación Ciudadana y de los niños y jóvenes para los meses de enero y febrero de 2018.**
 - Mantenimiento y actualización de la página web
- **Otros proyectos de planificación estratégica llevados a cabo:**
 - Con fecha 26 de abril se convoca reunión informativa por parte de la Agencia al Equipo de Gobierno para presentarles una propuesta de Hidraqua en relación a firmar un convenio de colaboración para realizar una **Guía SmartCity**, siendo una iniciativa del Think Tank SmartCities, impulsada por la Asociación Valenciana de Empresas de Energía (AVAESEN).
 - **Firma del Convenio de Colaboración entre el Ayuntamiento de Santa Pola y AVAESEN para la realización de una Guía SmartCity el 28 de junio de 2017.**
 - Remisión en julio a la Asociación Valenciana de Empresas de Energía (AVAESEN) de los datos en cuanto a “Iniciativas ya definidas/desarrolladas” y “Necesidades/Retos” del Ayuntamiento de Santa Pola para la realización de la Guia SmartCity.
 - Inicio gestiones con la Agencia de la Energía de la Diputación Provincial de Alicante para la posible adhesión al **nuevo Pacto de los Alcaldes para el Clima y la Energía.**
 - Con fecha 10 de julio se da cuenta al Consejo de Administración de la Agencia la aprobación de la **“Adhesión del nuevo Pacto de los Alcaldes Integrado para el Clima y la Energía”** aprobada el 30 de junio por el Ayuntamiento en Pleno.
 - Se remite por parte de la ADL a la Agencia Provincial de la Energía de la Excm. Diputación de Alicante, la **“Adhesión del nuevo Pacto de los Alcaldes”** firmado por la Alcaldesa.
- **En cuanto a mantener actualizado el estudio de Indicadores de Sostenibilidad Turística del municipio de Santa Pola:**
 - Finalización de las prácticas formativas del Grado de Geografía y Ordenación del Territorio para la actualización de datos de indicadores e información para el estudio de Indicadores de Sostenibilidad Turística del municipio de Santa Pola (prácticas en junio y julio).
 - Los datos que faltan por actualizar y elaborar las fichas, se están llevando a cabo por el Servicio de Planificación y Calidad.
- **En cuanto a contar con un documento de Presentación del municipio de Santa Pola actualizado**, durante el 2017 no se ha podido acometer esta actuación.
- Se han redactado los informes mensuales de la evolución del desempleo y de los contratos realizados:

DESEMPLEO Y CONTRATACIÓN	Ref. 2016	Ref. 2017	Diferencia
Desempleo Registrado a 31 de diciembre	2.871	2.690	-181
Contratos Realizados durante el año	7.281	8.845	+1.564

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

- Este año 2017 se ha recibido por parte de la Asociación Alzheimer de Santa Pola una solicitud de reinicio de colaboración de actividades formativas para la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad según norma ISO 9001, contestándoles que actualmente estamos en el proceso de adaptación de la nueva norma y hasta que no finalice el proceso en la Agencia de Desarrollo Local, no podremos iniciar la colaboración en otras organizaciones.

4.3. Apoyo al asociacionismo y a la participación institucional

- Gestiones para la realización de los “Encuentros Networking relacionados con el Desarrollo Local Participativo en Santa Pola”, a través de una subvención de la Diputación de Alicante. Realización de 3 jornadas:
 - 10 de octubre. Metodologías Participativas.
 - 17 de octubre. Proyectos Europeos.
 - 18 de octubre. Desarrollo Local Participativo.
- Elaboración memoria resultados finales para su justificación.
- Hasta abril de 2017 se han atendido en el Servicio de Comunidad de Empresas del Círculo Empresarial 4 solicitudes de empresas que solicitaban colaboración laboral.
- A partir de mayo de 2017 en el nuevo Rincón Empresarial se han llevado a cabo las siguientes gestiones:

CÍRCULO EMPRESARIAL*	Ref. 2016	Ref. 2017	Diferencia
Informaciones	0	14	+14
Empresas comunidad empresas	0	7	+7

*La Responsable del Servicio de Empresas ha estado de baja médica y de excedencia durante el año 2017.

4.4. Promoción de las TIC y la innovación

- Difusión de soluciones informáticas:
Se ha impartido una jornada sobre facturación electrónica para proveedores de la ADL.
- Encuestas a empresarios:
Encuestas para conocer el uso de la TIC en el tejido empresarial

NIVEL DE USO DE LAS TIC EN LAS EMPRESAS	Ref. 2016	Ref. 2017	Diferencia
Dispone de página web propia	-	65 %	
Tiene presencia corporativa en las redes sociales	-	72 %	
Tiene plataforma de comercio electrónico	-	19 %	
Tiene registrado un dominio en Internet	-	61 %	

SERVICIOS QUE PODRÍAMOS IMPLANTAR	Ref. 2016	Ref. 2017	Diferencia
Sistema de citas online	-	38 %	
Seguimiento del estado de la tramitación de los expedientes	-	68 %	
Acceder a las noticias del ADL mediante un sistema RSS	-	42 %	
Disponer de software de gestión de la calidad	-	38 %	
Participación en foros de empresarios	-	69 %	
Creación de una biblioteca virtual	-	38 %	

NOTA: En el año 2016 no se realizaron encuestas debido a la baja laboral de la responsable del servicio de empresas y el servicio “acceder a las noticias del ADL mediante un sistema RSS” se puso en marcha durante el año 2017.

- **Punto de Registro de Usuarios (PRU):**
La Agencia es centro PRU de la ACCV, actuando como oficina de registro en la emisión y revocación de certificados digitales.

CERTIFICADOS DIGITALES	Ref. 2016	Ref. 2017	Diferencia
Certificados realizados	1.105	2.234	+1.129
Certificados revocados	217	484	+267
Atenciones a usuarios	1.030	2.170	+1.140
Atenciones internas	67	59	-8

NOTAS: Hay una pequeña desviación entre el número de certificados y el de atenciones porque en alguna ocasión se generan dos certificados en la misma atención, o bien el usuario revoca un certificado sin solicitar uno nuevo.

Se ha observado que un porcentaje alrededor del 25% en el mismo año repite la petición de certificado sin haberse caducado el primero.

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

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN INDICADORES	Ref. 2016	Ref. 2017	Diferencia
Medir el valor de la marca ADL Santa Pola (Woodrank)	55,50	62,00	+6,50
Visitas a la sede Web de la ADL	144.320	150.396	+6.076
Visitantes a la sede Web de la ADL	73.362	73.633	+271
Visitas a la sede Web Santapolavant (2 meses)	--	1.246	+1.246
Visitantes a la sede Web Santapolavant (2 meses)	--	344	+344
Page Range	3	-	-
Google Index	6.140	4.720	-1.420

NOTA: El valor page range ya no se proporciona por Google y no se puede medir. Se elimina el número de seguidores de Facebook y Twitter porque ya está reflejado en 1.2 Política de comunicación

4.5. Vivero de empresas - Centro de negocios

- Este proyecto está pendiente de concretar y por lo tanto, de desarrollar.

4.6. Gestión de proyectos europeos

- **Con respecto a la puesta en marcha de un Servicio de Gestión de Proyectos Europeos:**
 - Realización del seguimiento diario de convocatorias que se publican de financiación europea y puedan ser convenientes al Ayuntamiento de Santa Pola y/o sector empresarial a través del Foro de Proyectos Europeos y comunicados por e-mail, comunicación de las siguientes convocatorias:
 - RISKPROVE: Mejora de las capacidades de protección civil para prevenir la contaminación y catástrofes marinas.
 - Fomento del turismo náutico y de los deportes acuáticos en zonas marítimas.
 - Oportunidades para los emprendedores en la economía colaborativa
 - INTERREG MED: Senomy. Fomento de la economía social en tu municipio.
 - INTERREG MED: InnoTOWN. Fomenta el Emprendimiento en tu municipio.
 - INTERREG MED: MEDTOURIST. Turismo sostenible en el Mediterráneo.
 - INTERREG MED: Protección de ecosistemas y biodiversidad en la costa del Mediterráneo.
 - INTERREG MED: ORIGIN. Gestión sostenible de recursos hídricos.
 - ERASMUS+: Apoyo a la reforma de las políticas: Inclusión social a través de la educación, la formación y la juventud (2017).
 - FUNDACIÓN BIODIVERSIDAD: Fomento e impulso de la sostenibilidad pesquera y acuícola. Programa Pleamar.
 - URBACT: Sello de Buenas Prácticas URBACT 2017.

- ERASMUS+: Deportes. Acontecimientos deportivos europeos sin ánimo de lucro 2017.
 - ERASMUS+: Convocatoria Becas Campamento de Jóvenes Emprendedores. Movilidad conjunta de 30 jóvenes de distintos países en Hungría.
 - HORIZON 2020: El Instrumento PYME. Subvención para proyectos empresariales innovadores.
- **Con respecto a disponer de un asesoramiento externo:**
 - Con fecha 12 de julio se aprueba por la Comisión Ejecutiva de la Agencia de Desarrollo Local la propuesta de aprobación del **“Servicio de Asesoramiento y Gestión de Proyectos Europeos”**.
- **Con respecto a realizar apoyo y asesoramiento a técnicos municipales, políticos, etc., se llevan a cabo la realización de informes-propuestas comunicadas a las Concejalías correspondientes:**
 - INTERREG MED: “Proyecto Cocorico”, cuyo objetivo es el mantenimiento de la biodiversidad y los ecosistemas naturales. Cofinanciación: 85%.
 - ERASMUS+: “Proyecto Erasmus+KA2”. Integración de Inmigrantes en los Centros Escolares. Cofinanciación: 100%.
 - OTROS PROGRAMAS: “Proyecto Riskprove”. Mejorar las capacidades de gestión de riesgos y respuesta de los cuerpos de protección civil a nivel local. Cofinanciación: 75%.
 - INTERREG EUROPE: “Proyecto Interreg Nature Connect City”. Cuyo objetivo es analizar como se puede mejorar la conectividad de las zonas periurbanas verdes con el municipio. Cofinanciación: 75%.
- **Notificación a Alcaldía y varias concejalías de la publicación de las siguientes convocatorias de ayudas:**
 - Con fecha 1 de agosto se da cuenta en el Consejo de Administración de la Agencia la aprobación en Junta de Gobierno Local de 21 de julio del **“Plan Municipal para la sustitución progresiva de los vehículos municipales por eléctricos y dotar puntos de recarga en zonas de acceso público”**.
 - Resolución 14 de noviembre de 2017 del Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía para la Adquisición de Energías Alternativas (**Plan Movalt Vehículos**- Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital).
 - Resolución de 23 de noviembre de 2017 de la Red.es para la convocatoria del Plan Nacional de Territorios Inteligentes de la Agenda Digital para España. **Destinos Turísticos Inteligentes**.
 - Convocatoria concesión de subvenciones para la realización de Inventarios de Emisiones de referencia, evaluaciones de vulnerabilidad y riesgos del cambio climático, planes de acción para el clima y la energía sostenible, informes de seguimiento o inventarios de emisiones de seguimiento. **Pacto de Alcaldes para la Energía y el Clima**.
 - **Plan de Ayudas a proyectos locales de Cultura, Turismo y Movilidad con cargos a los Fondos FEDER:**
 - Redacción y aprobación de Planes de Movilidad Urbana Sostenible.
 - Trabajos destinados a la protección, conservación o recuperación sobre bienes Patrimonio Cultural de la Comunidad Valenciana y su puesta en valor.

- **Gestiones aprobación por la Comisión Europea primer proyecto Europeo para el Ayuntamiento de Santa Pola:**
 - “SOLIDA: Network of municipalities for promotion of immigrants’ democratic participation” del programa Europe for Citizens. Proyecto, a través del consorcio de 7 países: Italia, Eslovenia, Portugal, Grecia, Croacia, España y Malta. Con un presupuesto de 15.960 euros para el municipio de Santa Pola en la realización de 8 intercambios internacionales.
 - Realización de informes y propuestas para la contratación del viaje para la delegación representante del Ayuntamiento de 3 personas para el primer intercambio internacional en **Gioisoa Ionica (Italia) del 22 al 27 de octubre** (*participando en esta ocasión la Responsable del Servicio de Planificación y Calidad- M^a Carmen González Vives*).
 - Realización de informes y propuestas para la contratación del viaje para la delegación representante del Ayuntamiento de 2 personas para el segundo intercambio internacional en **Erdut (Croacia) del 11 al 14 de diciembre de 2017**.
 - Realización de informes y propuestas para la contratación del viaje para la delegación representante del Ayuntamiento de 2 personas para el tercer intercambio internacional que se celebrará en **Lousada (Portugal) del 13 al 16 de febrero de 2018**.

- **Otras gestiones en Proyectos Europeos de búsqueda de convocatorias, redacción de propuestas de participación y posicionamiento del municipio a nivel Europeo:**
 - Con fecha 1 de agosto se da cuenta en el Consejo de Administración de la Agencia el **“Registro de la ADL en el Servicio de Autenticación de la Comisión Europea”**.
 - Realización de informe propuesta para la acreditación de la Agencia de Desarrollo Local para la participación dentro del programa **ERASMUS+: KA1- Movilidad de las personas por motivos de aprendizaje y KA110-Acreditación de las organizaciones de voluntariado juvenil**.
 - Gestiones para presentar la candidatura del Ayuntamiento de Santa Pola en la tercera convocatoria del **programa URACT III que irá destinada a redes de intercambio de buenas prácticas**, planteándose nuestra participación como potencial socio en alguna de las redes que trabajen temáticas de nuestro interés:
 - **Red de Transferencia con Athienou (Cipre)** relacionada la buena práctica con la participación de las personas en riesgo de exclusión social (desempleados y con problemas económicos) en el desarrollo de iniciativas de desarrollo urbano sostenible. (No nos han seleccionado en la red).
 - **Red de Transferencia con la ciudad de Riga (Letonia) y Siracusa (Italia)** para el proyecto **ACTiveNGOs**, iniciativa enfocada en la búsqueda de nexos de unión entre la administración pública y la ciudadanía (Seleccionados con éxito para participar en la red).

- **Desarrollo y actualización periódica de los contenidos del apartado de Proyectos Europeos de la página web de la ADL:** <http://www.adlsantapola.es/es/europa>

EJE 5: POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO

Atención de los usuarios para acercar los servicios al ciudadano

- Resumen por Servicios

RESUMEN ATENCIONES	Ref. 2016	Ref. 2017	Diferencia
Inserción Laboral	24.800	22.983	-1.817
Colocación y Asesoramiento a Empresas	1.451	1.428	-23
Servicio de Formación	6.239	10.972	+4.733
TOTAL	34.249	35.383	+2.893

- Desglose atenciones por servicios

INSERCIÓN LABORAL	Ref. 2016	Ref. 2017	Diferencia
Informaciones- Astilleros	7.742	6.423	-1.319
Informaciones - Gran Alacant	1.350	1.277	-73
Servicios Centro Colaborador del SERVEF	12.109	12.964	+855
Servicio Empleo - Orientaciones	705	1.717	+1.012
Estrategia de Emprendimiento y Empleo Joven	119	66	-53
Atención participantes PICE	74	0	-74
Taller de Empleo	0	82	+82
Programas de Empleo	105	223	+118
Certificados ayudas asistenciales*	2.596	231	-2.365
TOTAL	24.800	22.983	-1.817

* El descenso es motivado al no requerirse ya e influye en los resultados finales y la tendencia en años próximos se mantendrá a la baja

ATENCIONES GRAN ALACANT	Ref. 2016	Ref. 2017	Diferencia
Gran Alacant	1.322	1.266	-56

COLOCACIÓN Y ASESORAMIENTO A EMPRESAS	Ref. 2016	Ref. 2017	Diferencia
Empresas visitadas	0	96	+96
Ofertas gestionadas	270	259	-11
Asesoramiento a empresas	1.181	1.055	-126
Planes de empleo propio	0	0	0
Círculo empresarial	0	14	+14
Colaboraciones empresariales	0	0	0
Colaboración laboral	0	4	+4
TOTAL	1.451	1.428	-23

SERVICIO DE FORMACIÓN	Ref. 2016	Ref. 2017	Diferencia
Entradas vía página web	4.142	8.265	-4.123
Informaciones-Atenciones	1.328	1.441	-113
Necesidades formativas online	330	425	-95
Alumnos	439	841	-402
TOTAL	6.239	10.972	-4.733

- En cuanto a la inserción realizada:

INSERCIÓN REALIZADA	Ref. 2016	Ref. 2017	Diferencia
Fomento empleo propio	23	85	+62
Taller de empleo	0	36	+36
Servicio de colocación	144	102	-42
TOTAL	167	223	+56

A) INSERCIÓN LABORAL

5.1. Centro Colaborador del SERVEF

CENTRO COLABORADOR	Ref. 2016	Ref. 2017	Diferencia
Inscripción demanda:			
Astilleros	2.679	2.985	+306
Gran Alacant	290	273	-17
Renovación demanda			
Astilleros	4.058	4.033	-25
Gran Alacant	543	469	-74
Citas SEPE (prestaciones)			
Astilleros	2.988	2.976	-12
Gran Alacant	427	478	+51
Citas SERVEF			
Astilleros	282	320	+38
Gran Alacant	61	47	-14
Introducción currículum	281	1.057	+776
Modificación currículum	500	326	-174
TOTAL	12.109	12.964	+855

ORIENTACIÓN LABORAL	Ref. 2016	Ref. 2017	Diferencia
Orientaciones laborales individuales	663	1.667	+1.004
Orientaciones laborales grupales	42	50	+8
TOTAL	705	1.717	+1.012

CONTROL ACTIVIDADES	Ref. 2016	Ref. 2017	Diferencia
Promedio introducción currículum	37,82 minutos	33,96 minutos	-3,86 minutos
Promedio modificación currículum	23,53 minutos	21,83 minutos	-1,70 minutos
Promedio orientación laboral	33,00 minutos	46,92 minutos	+13,92 minutos
Promedio EEEJ - Estrategia Española Emprendimiento Juvenil	31,84 minutos	27,67 minutos	-4,17 minutos

NOTA: orientación más personalizada e individualizada

5.2. Colectivos con mayores dificultades de inserción

- Inscripción de jóvenes en el Sistema Nacional de Garantía Juvenil

INSCRIPCIONES	Ref. 2016	Ref. 2017	Diferencia
Inscripción EEEJ - Estrategia Española de Empleo Juvenil	119	66	-53

- Este año 2017 se ha producido una disminución significativa en cuanto al número de certificados realizados para entidades sociales debido a que el gran volumen alcanzado en años anteriores nos ha hecho replantearnos la manera de facilitarles esa información sin que el usuario deba acudir a nuestro servicio, lo que ha provocado que se produzca una disminución significativa y que incluso entidades como Cruz Roja y el Departamento de Servicios Sociales obtengan esa información por otras vías.

CERTIFICADOS	Ref. 2016	Ref. 2017	Diferencia
Certificados ayudas asistenciales	2.596	231	-2.365

5.3. Gestión de subvenciones y programas de empleo

- Se ha solicitado y obtenido 4 subvenciones para la prórroga de Agentes de Empleo y Desarrollo Local.
- Solicitado y gestionado las siguientes subvenciones del Programa de Fomento de Empleo de Iniciativa Social:
 - Contratación de 7 jóvenes cualificados menores de 30 años.(EMCUJU)
 - Contratación de 7 jóvenes menores de 30 años.(EMPUJU)
 - Contratación de 3 personas desempleadas mayores de 30 años (EMCORP)
 - Contratación de 66 personas desempleadas parados de larga duración (EMCORP)
 - Contratación de 2 orientadores laborales para la atención de personas en situación de paro de larga duración. (ILPLD)

PROGRAMAS DE EMPLEO SUBVENCIONADOS	Ref. 2016	Ref. 2017	Diferencia
Personas atendidas	105	223	+118
Personas contratadas	23	85	+62

- Solicitada subvención de Excm. Diputación Provincial de Alicante para la realización de actuaciones en materia de promoción económica, anualidad 2017.

B) COLOCACIÓN Y ASESORAMIENTO A EMPRESAS

5.11. Servicio de Colocación

- Observamos un leve descenso en el número de ofertas y puestos gestionados así como en el número de inserciones por ofertas gestionadas con respecto al 2016, pese a estos datos, destacar que sí se ha alcanzado el objetivo en la eficacia de las inserciones (36%).
- Durante este año, y a diferencia del 2016, si que se han podido realizar visitas a empresas, obteniendo un dato positivo de 96 empresas visitadas.

RESUMEN SERVICIO DE COLOCACIÓN	Ref. 2016	Ref. 2017	Diferencia
Empresas visitadas	0	96	+96
Ofertas gestionadas	270	259	-11
Puestos gestionados privados	302	283	-19
Inserciones por ofertas gestionadas	144	102	-42
Eficacia de las inserciones (objetivo 23%)	47,68%	36,04%	-11,64%
Informe necesidades empresariales	-	-	-
Promedio tiempo gestión oferta (en minutos)	206,00	247,86	+41,86%

NOTA: El incremento en el tiempo invertido en la gestión de ofertas de trabajo es debido principalmente a que nuestras ofertas cada vez llegan a un mayor volumen de interesados (por la lista de distribución de ofertas y redes sociales) por lo que en cada una de ellas, hay muchos más candidatos, implicando eso, una revisión de sus CV y una contestación personalizada al respecto de su candidaturas.

5.12. Asesoramiento a empresas

- Se han realizado 1.055 asesoramientos a empresas, lo que supone un descenso con respecto a 2016, sobre todo en el asesoramiento en temas de subvenciones y ayudas.

ASESORAMIENTO A EMPRESAS	Ref. 2016	Ref. 2017	Diferencia
Subvenciones y ayudas	88	10	- 78
Asesoramiento laboral	25	28	+3
Asesoramiento gestión oferta	1.068	1.017	-51
TOTAL	1.181	1.055	-126

NOTA: La Técnico del Servicio de Empresas estuvo de baja médica durante el año 2016, y de baja por maternidad y excedencia los 9 primeros meses del 2017 por lo que el Servicio de Empleo no ha podido asumir todas las funciones del Servicio de Empresas.

5.13. Gestión de planes propios

- Durante el año 2017 no se han gestionado planes de empleo propio.

5.14. Gestión de programas con otras entidades

- Durante el año 2017 no se han gestionado programas.

5.15. Información empresarial

- Difusión de información de jornadas, eventos, normativa, etc. de interés empresarial. Hemos de destacar que a finales de año se amplió este servicio a Proyectos Europeos.

RELACIONES INTEREMPRESARIALES	Ref. 2016	Ref. 2017	Diferencia
Acciones difundidas	20	24	+4

C) FORMACIÓN PARA EL EMPLEO

5.21. Detección de las necesidades formativas

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

SEGUIMIENTO ÓRDENES	Ref. 2016	Ref. 2017	Diferencia
Órdenes publicadas y estudiadas	11	8	-3
Órdenes utilizadas	9	5	-4

- Se ha actualizado periódicamente el catálogo de la oferta formativa de la ADL, que ha sido publicada y difundida en la página web de la ADL.

CATÁLOGO OFERTA FORMATIVA	Ref. 2016	Ref. 2017	Diferencia
Aula Mentor	161	155	-6
Aula Higiene Alimentaria	3	3	0
Aula Idiomas	6	23	+17
Aula Prevención de Riesgos Laborales	3	3	0
Aula Social Media	--	6	+6
Subvencionados	6	4	-2
TOTAL	179	194	+15

5.22. Gestión de la formación profesional para el empleo

- Se han gestionado las siguientes acciones formativas:

RESUMEN CURSOS	Ref. 2016	Ref. 2017	Diferencia
Subvencionados	3	3	0
Intermediados	17	2	-15
Propios	5	31	+26
Aula Infomática Mestre Tovar	10	20	+10
Ajenos	4	4	0
TOTAL	39	60	+21

- Se han gestionado 3 programas formativos subvencionados por diferentes Consellerías:

CURSOS SUBVENCIONADOS	Organismo	Beneficiarios	Cursos	Alumnos	Horas
T´ AVALEM Villa Santa Pola I	SERVEF	Desempleados menores de 30 años, Garantía Juvenil	1	30	1.096
PFCB Sistemas Microinformáticos 16-17	C.Educación	Jóvenes 16 a 21 sin estudios ESO	1	15	840
PFCB Sistemas Microinformáticos 17-18	C.Educación	Jóvenes 16 a 21 sin estudios ESO	1	15	320
TOTAL			3	60	2.256

- Se ha colaborado con el CDT de Alicante organizando 2 cursos de formación:

CURSOS INTERMEDIADOS	Beneficiarios	Cursos	Alumnos	Horas
CDT - Reciclaje Formación Básica Manipulador Alimentos y Alérgenos	Ocupados	1	15	5
CDT - Formación Básica Manipulador Alimentos y Alérgenos	Desempleados	1	31	5
TOTAL		2	46	10

- Se han gestionado 31 cursos propios:

CURSOS PROPIOS	Beneficiarios	Recurso Formativo	Cursos	Alumnos	Horas
Cursos de Inglés nivel básico A1	Usuarios del servicio	Aula Idiomas	4	68	160
Cursos de Inglés nivel básico A2	Usuarios del servicio	Aula Idiomas	2	33	80
Cursos de Inglés Atención al Público	Usuarios del servicio	Aula Idiomas	2	31	50
Cursos de Inglés Atención al Público	Itinerarios Integrados	Aula Idiomas	2	41	40
Cursos de Inglés Atención Hostelería	Itinerarios Integrados	Aula Idiomas	1	14	20
Cursos de Inglés Atención Comercial	Asociación Comerciantes	Aula Idiomas	1	15	40
Cursos de Francés nivel básico A1	Usuarios del servicio	Aula Idiomas	1	16	40
Cursos de Francés Atención al Público	Usuarios del servicio	Aula Idiomas	1	15	30
Taller Entrevista Laboral en Inglés	Usuarios del servicio	Aula Idiomas	1	13	10
Taller de C. Vitae en Inglés	Usuarios del servicio	Aula Idiomas	1	7	10
Cursos Búsqueda Empleo a través de las Redes Sociales	Usuarios del servicio	Aula Social Media	3	39	47
Cursos Community Manager y Social Media I	Usuarios del servicio	Aula Social Media	2	32	60
Cursos Community Manager y Social Media II	Usuarios del servicio	Aula Social Media	1	10	30
Redes Sociales: Facebook, Twitter y LinkedIn	Usuarios del servicio	Aula Social Media	1	16	12
Curso Alfabetización Digital	Itinerarios Integrados	Aula Social Media	1	6	10
Taller Página Web Servef y ADL	Usuarios del servicio	Aula Social Media	1	7	4
Talleres Marca Personal (Diputación)	Usuarios del servicio	Servicio Empleo	3	26	15
Talleres LinkedIn (Diputación)	Usuarios del servicio	Servicio Empleo	3	29	12
TOTAL			31	418	670

NOTA: la profesora de los cursos de inglés contratada en el marco del Plan de Empleo Iniciativa Social también ha impartido 68 horas a técnicos y auxiliares administrativos de la ADL de forma individualizada o grupal para la mejora de su puesto de trabajo.

- Se han realizado 4 cursos ajenos cediendo recursos e instalaciones:

CURSOS AJENOS	Beneficiarios	Cursos	Alumnos	Horas
Cursos Alfabetización Informática	Itinerarios Integrados	4	32	40
TOTAL		4	32	40

- Resumen de utilización del Aula Informática Mestre Tovar:

CURSOS/ACTIVIDADES	Beneficiarios	Nº Activ.	Alumnos	Horas
Taller de Curriculum Vitae en Inglés	Usuarios Servicio	1	7	10
Cursos Búsqueda Empleo a través de las Redes Sociales	Usuarios Servicio	3	39	47
Cursos Community Manager y Social Media I	Usuarios Servicio	2	32	60
Cursos Community Manager y Social Media II	Usuarios Servicio	1	10	30
Redes Sociales: Facebook, Twitter y LinkedIn	Usuarios Servicio	1	16	12
Curso Alfabetización Digital	Itinerarios Integrados	1	6	10
Taller Página Web Servef y ADL	Usuarios Servicio	1	7	4
Talleres Marca Personal (Diputación)	Usuarios Servicio	3	26	15
Talleres LinkedIn (Diputación)	Usuarios Servicio	3	29	12
Cursos Alfabetización Informática	Itinerarios Integrados	4	32	40
TOTAL		20	204	240

- Gestión de matrículas de cursos propios:

MATRÍCULAS	Ref. 2016	Ref. 2017	Diferencia
Alumnos Mentor	47	33	-14
Alumnos Higiene Alimentaria	83	43	-40
TOTAL	138	76	-62

- Gestión de económica de los cursos propios:

GESTIÓN ECONÓMICA MATRÍCULAS	Alumnos	Ingresos	Ingresos A.D.L.
Alumnos Mentor	33	2.016,00 €	421,60 €
Alumnos Higiene Alimentaria	43	815,00 €	203,75 €
TOTAL	76	2.831,00 €	625,35 €

- Recursos obtenidos con las Alianzas:

RECURSOS ALIANZAS	Ref. 2016	Ref. 2017	Diferencia
Concejalía Mujer	1	0	-1
Jovempa	0	2	+2
CDT Alicante	5	0	-5
Federación Autónomos	0	0	0
Cámara de Comercio de Alicante	10	0	-10
Incibe (Instituto Nacional de Ciberseguridad)	1	2	+1
TOTAL	17	4	-13

- Se han mantenido los planes de acciones propios, ampliando a un plan más:

PLAN DE ACCIÓN PROPIO	Ref. 2016	Ref. 2016	Diferencia
Aula Mentor	1	1	0
Aula Mestre Tovar	1	1	0
Higiene Alimentaria	1	1	0
Prevención riesgos Laborales	1	1	0
Aula de Idiomas	1	1	0
Aula Social Media	0	1	+1
TOTAL	5	6	+1

- Se han mantenido los convenios de colaboración en materia de Prevención de Riesgos Laborales y Higiene Alimentaria con empresas de formación y/o docentes acreditados para impartir la formación propia que se promueve a través de la ADL.

CONVENIOS EMPRESAS	Tipo	Actividades
SERMECON	PRL	Cursos Aula Prevención Riesgos Laborales
Carolina Iñesta Quesada	Higiene Alimentos	Cursos Aula Higiene Alimentaria

5.23. Seguimiento y evaluación de la calidad de la formación

- Se ha realizado el seguimiento y evaluación de los docentes del programa formativo de cualificación básica obteniendo resultados positivos los dos formadores evaluados:

DOCENTES	CURSO	PUNTUACIÓN (0-5)
Docente Informática	PFCB Sist. Micro	4,82
Docente Formación Básica, FOL.	PFCB Sist. Micro	4,85

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

Seguimientos 2016	Alumnos	Inserción Laboral	% Inserción Laboral	Inserción Educativa	% Inserción Educativa
PFCB Sistemas Microinf. 16-17	12	0	0%	3	25%

5.24. Acreditación de las competencias profesionales

- Se ha asesorado a los usuarios del servicio sobre el procedimiento de evaluación, reconocimiento y acreditación de las competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral

COMPETENCIAS PROFESIONALES POR LA EXPERIENCIA LABORAL	Ref. 2016	Ref. 2017	Diferencia
Informaciones	3	5	+2

- Se han realizado las pruebas de competencia clave a los alumnos del proyecto T'Avalem.
- Se ha informado a los usuarios del servicio sobre los requisitos de la 1ª convocatoria del Servef para la realización de las pruebas de competencia clave programadas para la Comunidad Valenciana.

COMPETENCIAS PROFESIONALES POR LA EXPERIENCIA LABORAL	Ref. 2016	Ref. 2017	Diferencia
Pruebas de competencia clave realizadas	0	23	+23
Pruebas de competencia clave superadas	0	16	+16

5.25. Acreditación como entidad de formación.

- Acreditaciones de especialidades formativas obtenidas en 2017:

ACREDITACIONES OBTENIDAS EN 2017	CÓDIGO	HORAS
Operaciones Aux. de servicios administrativos y generales	ADGG0408	430
Operaciones de Grabación y Tratamientos de Datos y Documentos	ADGG0508	440
Actividades Administrativas en Relación con el Cliente	ADGG0208	800
Actividades de Gestión Administrativa	ADGD0308	880
Dinamización de Actividades de Tiempo Libre Educativo, Infantil y Juvenil	SSCB0209	310
Promoción Turística Local e Información al Visitante	HOTI0108	690
Operaciones Auxiliares de Revestimientos Continuos en Construcción.	EOCB0109	440
Fábricas de albañilería	EOCB0108	490

- Acreditaciones de especialidades formativas que causaron baja en 2017:

ACREDITACIONES BAJA EN 2017	CÓDIGO	HORAS
Confección y Mantenimiento de Artes y Aparejos	MAPN0108	330

- Acreditaciones que se encuentran de alta en el Servef a 2017:

HISTÓRICO ACREDITACIONES	2013	2014	2015	2016	2017	Total
Nº Especialidades acreditadas	5	2	1	0	8	16

En el Anexo I se relacionan todas las especialidades

5.26. Programas mixtos de formación y empleo.

- Se han diseñado y solicitado los siguientes proyectos de formación y empleo subvencionados en el año 2017:
 - Proyecto T’Avalem Villa de Santa Pola I
 - Proyecto ET FOMEM Villa de Santa Pola I
 - AP- POEJ Forma-Emplea Joves Santa Pola

05.26.02. Planificación, Seguimiento y Control del Plan de Formación.

- Se han planificado las actividades, calendarios y actuaciones previstas para el Proyecto T’Avalem Villa de Santa Pola I, realizándose el seguimiento y control de su plan de formación.

05.26.03. Impartición de la Acción Formativa.

- En junio de 2017 se puso en marcha y se están impartiendo los módulos formativos previstos para las 6 especialidades formativas solicitadas en el Proyecto T’Avalem Villa de Santa Pola I, promoviendo la obtención de certificados de profesionalidad:

ACCIONES FORMATIVAS
Operaciones Aux. de servicios administrativos y generales
Actividades Administrativas en Relación con el Cliente
Dinamización de Actividades de Tiempo Libre Educativo, Infantil y Juvenil
Dinamización, programación y desarrollo de acciones culturales
Montaje y Mantenimiento de Instalaciones Eléctricas de Baja Tensión
Gestión y supervisión, montaje y mantenimiento de instalaciones eléctricas en entorno de edificios

05.26.04. Ejecución de obras y/o servicios.

- En la actualidad se están ejecutando los servicios de dinamización cultural, servicios administrativos y servicios eléctricos previstos para el trabajo real de los alumnos del proyecto T'Avalem Villa de Santa Pola I

05.26.05. Seguimiento de inserción de los alumnos.

- Al finalizar el Proyecto T'Avalem Villa de Santa Pola I se realizará el seguimiento de inserción de los alumnos. Durante la impartición del programa los alumnos reciben orientación para la búsqueda de empleo y asesoramiento empresarial a través del Plan de Orientación.