

INFORME DE GESTIÓN 2018

Agencia de Desarrollo Local de Santa Pola

EJE 1: MODELO DE GESTIÓN DE BUEN GOBIERNO	15
EJE 2: GESTIÓN POR PROCESOS Y EXCELENCIA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	25
EJE 3: GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	27
EJE 4: COMPETITIVIDAD DEL TERRITORIO	29
EJE 5: POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO	38
A) INSERCIÓN LABORAL	40
B) INTERMEDIACIÓN Y ASESORAMIENTO A EMPRESAS.....	41
C) FORMACIÓN PARA EL EMPLEO	42

Informe de Gestión 2018



INTRODUCCIÓN

1.- INTRODUCCIÓN:

El Informe de Gestión que a continuación se presenta es un resumen del trabajo realizado durante el año 2018, 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 2019.

Anexo al mismo presentamos cuatro documentos:

- ANEXO I, con datos históricos de la Organización y que se presenta por legislaturas incorporando los datos del año 2015 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 las encuestas a empresas, 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 2018.

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, además de ser insuficientes.

En esta introducción queremos destacar algunos aspectos importantes, que aunque pudieran ser referidos posteriormente en el desarrollo de los distintos ejes, por su importancia y relevancia merecen un tratamiento especial.

Para continuar con lo indicado en el último párrafo de la página anterior, es necesario destacar que la actual situación de las dependencias de este Organismo Autónomo Municipal (calle Astilleros, calle Gerona y Gran Alacant) no son adecuadas para el desarrollo de nuestros servicios tanto por la dificultad que genera para atender debidamente a los usuarios como por las condiciones laborales que producen, no acorde con los mínimos necesarios para realizar los trabajos y afrontar los retos que tenemos.

Durante el año 2018, lejos de mejorar el estado de las mismas ha empeorado tanto por la degradación de las mismas y sobre todo, por la falta de espacios para cumplir con nuestras funciones.

Si esta situación dificulta nuestra tarea, más aun si cabe, la situación del personal tampoco facilita nuestra labor, ya que por una parte, nos encontramos con dificultades relacionales con los trabajadores que siendo de la Agencia prestan sus servicios fuera del organigrama y de las normas de funcionamiento del Organismo Autónomo Municipal; por otra parte, el no existir una clasificación de puestos de trabajos, a pesar del incremento de personal en los últimos años, la asunción de nuevas responsabilidades y la temporalidad de los contratos y sus condiciones contractuales, dificulta disponer de un organigrama y una política de retribuciones acorde con las necesidades que tiene la ADL.

A nivel de carga de trabajo, destacar que durante el año 2018, se ha incrementado la misma por varias razones que a continuación se exponen:

- Asumir la contratación del personal de programas de empleo social.
- Los nuevos criterios incorporados para la elaboración de los anteproyectos de presupuestos.
- La gestión presupuestaria y su incidencia en la tesorería.
- La aplicación de la Ley 39/2015 y 40/2015.
- La puesta en marcha del servicio de Proyectos Europeos.
- La gestión de la participación en dos Proyectos Europeos.
- La dirección y oficina técnica del Pla Ciutat, así como la promoción de la participación ciudadana en dicho plan.
- Los nuevos criterios de LABORA en cuanto a la gestión y justificación de las subvenciones.

Durante dicho año, también fue importante la aparición de la Agenda 2030 y el Plan de Implementación de la misma del Gobierno del Estado así como el mayor conocimiento de las políticas sobre dicha agenda de la Generalitat Valenciana, lo que provocó la necesaria reflexión y decisión sobre incorporar los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 en la planificación estratégica, tanto del territorio, es decir de la ciudad, como en la propia estrategia de este Organismo Autónomo Municipal.

En cuanto a usuarios atendidos les mostramos el siguiente cuadro con un total de 38.388 atenciones en el año 2018, lo que supone un aumento del 2,11%.

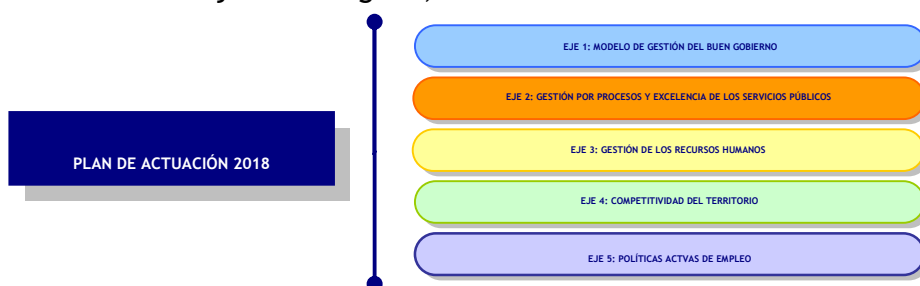
ATENCIONES	Ref. 2017	Ref. 2018	Diferencia
Servicio TIC - Usuarios Certificados Digitales	2.229	2.780	+551
Servicio Empleo - Informaciones Astilleros	6.423	7.401	+978
Servicio Empleo - Informaciones Gran Alacant	1.277	1.226	-51
Servicio Empleo - Centro Colaborador	12.964	13.669	+705
Servicio Empleo - Orientaciones	1.717	3.355	+1.638
Estrategia de Emprendimiento y Empleo Joven	66	74	+8
Servicio Empleo - ET CO TE	82	162	+80
Servicio Empleo - Programas de Empleo	223	89	-134
Servicio Empleo - Certificados ayudas asistenciales	231	44	-187
Servicio Empresas - Empresas visitadas	96	0	-96
Servicio Empresas - Ofertas gestionadas	259	259	0
Servicio Empresas - Asesoramiento a empresas	1.055*	266	-789
Servicio Empresas - Planes de Empleo Propio	0	0	0
Servicio Empresas - Gestión oferta	0	1.882	+1.882
Servicio Empresas - Programas con otras entidades	0	0	0
Servicio Empresas - Información empresarial	0	169	+169
Servicio Empresas - Rincón empresarial	0	165	+165
Servicio Formación - Entradas a pagina Web	8.265	4.539	-3.726
Servicio Formación - Informaciones-Atenciones	1.441	1.709	+268
Servicio Formación - Necesidades formativas On-line	425	200	-225
Servicio Formación - Alumnos	841	399	-442
TOTAL	37.594	38.388	+794

*Hasta el 2017 en el concepto "Asesoramiento a empresas" se contabilizaba los asesoramientos en temas de subvenciones y ayudas, asesoramiento laboral y asesoramiento en la gestión de ofertas de empleo, a partir del 2018 en el concepto "Asesoramiento a empresas" se han contabilizado los asesoramientos en temas de subvenciones y ayudas, asesoramiento laboral y los asesoramientos en otras temáticas empresariales, contabilizándose los asesoramientos en la gestión de ofertas de empleo con otro concepto "Atención gestión oferta".

Como decíamos anteriormente, se ha producido un aumento de casi 800 atenciones, lo que supone un incremento del 2%, destacando el incremento de orientaciones para el empleo y las gestiones de ofertas de empleo de empresas de la localidad. El gran descenso lo tenemos en el servicio de formación, en las entradas a página web, cuyo descenso es debido a la menor oferta formativa, que en algún caso se debe a la ampliación de la duración de los cursos propios.

Otro descenso considerable, lo encontramos en los certificados de ayudas asistenciales que está motivado en otras formas de gestionar dichas ayudas asistenciales y en el número de visitas a empresas que durante este año no se han producido por falta de personal pero que se ha cubierto entrevistando a las empresas en sus visitas o llamadas a la técnico de asesoramiento a empresas.

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 se cuenta con las Cartas de los programas mixtos de Empleo-Formación Garantía Juvenil, como es el caso del proyecto T’Avaletm Villa de Santa Pola I (carta publicada en diciembre de 2017) y el proyecto T’Avaletm Villa de Santa Pola II (previsión de su publicación en 2019).
 - Fechas de inicio y fin T’Avaletm I: 01/06/2017 al 03/05/2018
 - Fechas de inicio y fin T’Avaletm II: 15/06/2018 al 14/06/2019
- En la política de comunicaciones externas se ha seguido potenciando el uso de los medios sociales, habiendo aumentado de forma significativa el número de usuario del servicio de ofertas de empleo y los seguidores de la ADL en Twitter y Facebook.
- 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.
- 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 elaborar el Plan de Igualdad y Conciliación de vida personal, familiar y laboral propio que está prácticamente terminado.
- Seguimos mejorando el apartado denominado “Observatorio Económico Local” de la página web de la Agencia.
- Se han obtenido buenos resultados en la liquidación presupuestaria del año 2018, con el siguiente resumen provisional, según nuestros datos:

INGRESOS	Derechos Reconocidos	Porcentaje
Generalitat	1.740.692,69	63,05%
Diputación	3.978,90	0,14%
Ayuntamiento	1.010.553,56	36,60%
Propios	5.713,82	0,21%
TOTAL	2.760.938,97	100,00%

GASTOS	Obligaciones Reconocidas	Porcentaje
Personal	713.975,88	27,53%
Gastos Corrientes	82.627,96	3,18%
Premios y Becas	8.500,00	0,33%
Programas Generalitat	1.788.656,12	68,96%
TOTAL	2.593.759,96	100,00%
DIFERENCIA		167.179,01 €

NOTA: Algunos de los gastos no realizados y que por lo tanto, han dado pie a este superávit pueden suponer alguna minoración en subvenciones de la Generalitat Valenciana.

- Hemos solicitado subvenciones por un importe de 1.175.193,80€, habiéndose obtenido la cantidad de 1.159.737,80€, lo que supone un 98,68% de lo 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”. Dentro del mantenimiento preventivo cabe destacar la aplicación de medidas para evitar las vulnerabilidades Meltdown y Espectre descubiertas internacionalmente a principios de año, la actualización de PHP 5.6 a 7.2 en los servidores Web y del sistema antivirus Symantec Endpoint Protection versión 12 a 14.
- Así mismo, se han gestionado las diversas herramientas de software instaladas en la Agencia, dando de alta usuarios, gestionando configuraciones, etc. y se han creado o gestionado los usuarios, grupos, permisos, etc. de los proyectos T´Avalem Villa de Santa Pola II y Taller de Empleo Villa de Santa Pola VIII.
- Se ha continuado creando y publicando abundante contenido en la sede web de la ADL y en la del plan estratégico Santapolavant.
- Destacar que la gestión de la página web del Plan Estratégico “Pla Ciutat-Santapolavant” ha supuesto una dedicación especial por los contenidos publicados así como al proceso de seguimiento de acuerdos del propio plan. Al mismo tiempo, también ha supuesto una inversión de tiempo para las convocatorias, realización de encuestas y gestión de resultados.
- Se ha iniciado la implantación de la herramienta OpenSEA para la gestión de la Administración electrónica, en concreto los módulos de portafirmas, registro y decretos. Se ha formado a los trabajadores de la ADL, se ha colaborado en la migración de datos y se han configurado y/o adaptado diversos flujos de trabajo y plantillas.

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

- Migración de los servidores virtualizados de la ADL de Windows 2003 a Windows 2016.
- Renovación de la electrónica de red de la ADL para convertirla en una red jerárquica y segmentada, mejorando el rendimiento, la seguridad y facilitando la gestión.
- Implantación de sistema de pago con tarjeta financiera y online mediante pasarela de pago.
- Configuración de un sistema de replicación de copias de seguridad entre la sede de Astilleros y la calle Gerona para asegurar la continuidad de negocio en caso de catástrofe.
- Adecuación de las dependencias de la calle Gerona en materia TIC para la impartición del proyecto Taller de Empleo Villa de Santa Pola VIII.

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

- Este año hemos adaptado el sistema de gestión de la calidad de la Agencia de Desarrollo Local a los nuevos requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001:2015, lo que también ha afectado al proyecto T'Avalem Villa de Santa Pola II.
- La adaptación ha supuesto, por una parte, acciones formativas al personal de la Agencia así como la incorporación de nuevos documentos que mejoran la gestión a través del análisis de los datos y la mejora continua.
- También se ha reducido el alcance del certificado con la supresión del servicio de Emprendedores para las actividades de asesoramiento, emprendimiento, autoempleo y economía social.
- Por último, destacar que en este periodo no se han recibido ni quejas ni sugerencias que pudiendo parecer un dato positivo también puede indicarnos un déficit de comunicación con nuestros usuarios.

EJE 3: GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

- Se aprobó la plantilla junto a los presupuestos con fecha 20-03-2018.
- En los demás temas relacionados con los trabajadores (formación, información, clima y satisfacción laboral) los resultados siguen siendo positivos, destacando el cumplimiento del plan de formación de los trabajadores, incorporando formación propia interna en idiomas y que la evaluación del clima de satisfacción laboral se mantiene en nivel de Satisfecho, siendo las instalaciones y la estabilidad en el empleo los aspectos con mayor número de insatisfacción.
- Se ha previsto y ejecutado en parte un plan de reciclaje profesional de los trabajadores de la Agencia en los temas de inglés, por medio de recursos propios o provenientes de trabajadores contratados dentro de los planes de empleo.

EJE 4: COMPETITIVIDAD DEL TERRITORIO

- Habiendo aprobado el 25 de octubre de 2017 la contratación a CREA360, S.L. para la elaboración del Plan Estratégico del municipio de Santa Pola (Pla Ciutat Santapolavant-primera fase), a través de un "**Diagnóstico Integrado de la Situación Actual de Santa Pola**" mediante la metodología HDP (Hechos, Desafíos y Proyectos), en el mes de mayo se finalizó esta primera fase del Plan Estratégico con la entrega del citado Plan, que contó con gran participación ciudadana.
- Para continuar con el Plan Estratégico y elaborar la Estrategia del Pla Ciutat de Santa Pola, se contrató a CREA360, S.L., con una duración de 6 meses, con una posible prórroga de dos meses.
- En esta segunda fase, destacaremos que el 26 de octubre de 2018 se aprobó por unanimidad en el Pleno del Ayuntamiento la propuesta de alineación del "**Pla Ciutat Santapolavant**" con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de Naciones Unidas, así como nuestra adhesión a la "Alianza de Ciudades por el Desarrollo Sostenible de la Generalitat Valenciana", que se realizó el 29 de noviembre de 2018 en presencia de Dña. Antonia Moreno Ruiz, Directora General de Cooperación y Solidaridad de la Generalitat Valenciana.

- Se han seguido con atención los datos sobre desempleo y realización de contratos en el municipio, dando cuenta a los medios de comunicación y que en resumen son los siguientes:
 - En cuanto al desempleo el número de desocupados registrados a fecha 31 de diciembre de 2018 asciende a 2.541, es decir que se ha producido un descenso del 5,54% (149 personas) con respecto a los mismos datos que el año anterior, y que dicha cantidad supone un 13,22% de la población activa calculada con nuestros criterios.
 - Sobre la contratación podemos decir que en el año 2018 se realizaron 8.500 contratos (345 menos que el año anterior que fueron 8.845), lo que supuso una disminución del 3,90%, si bien el total de afiliados a 31 de diciembre de 2018 fue de 7.480 personas:

AFILIADOS	NÚMERO	PORCENTAJE
Régimen General	4.884	65,30%
Agrario	16	0,21%
Hogar	81	1,08%
Mar	329	4,40%
Autónomos	2.170	29,01%
TOTAL	7.480	100,00%

NOTA: Independientemente de estos datos, es decir, que el descenso del desempleo es mayor que el de contratación, hemos de resaltar que los datos obtenidos nos indican un exceso de contratación temporal grande, ya que creando 7.480 empleos solo descienden el desempleo en 149 personas.

- Tras un año de su puesta en marcha, el “Rincón Empresarial” destacar principalmente la publicación en el apartado “Biblioteca virtual” de un total de 13 recursos digitales de contenido empresarial actual.
- El valor de la marca ADL en Internet ha seguido subiendo, mientras que se detecta una disminución del número de visitas y visitantes a la sede web de la ADL, por lo que procederemos a un análisis más detallado de los motivos, si bien podemos encontrar como razón a este hecho la bajada ya comentada anteriormente de entradas a nuestra página web y en concreto, al servicio de Formación. Para la valoración de visitas y visitantes no se tiene en cuenta las entradas a la página web del Plan Estratégico que se contabilizan separadamente.
- El servicio PRU (Punto de Registro de Usuario) ha seguido aumentando la carga de trabajo, incrementando el número de atenciones en un 25% aproximadamente respecto de las de 2017, lo cual no quiere decir que se utilice más la firma electrónica pues los datos que tenemos nos indican que la renovación se hace muchas veces por pérdida de la certificación anterior es decir, los mismos usuarios realizan varias peticiones de firma electrónica innecesariamente.
- No se ha puesto en marcha el diseño del tipo de Vivero de Empresas al no disponer de las instalaciones previstas en la estación de autobuses u otra ubicación.
- En cuanto a Proyectos Europeos, decir que si bien se puso en marcha en marzo de 2017, habiéndose contratado un Servicio de Asesoramiento y Captación de Proyectos Europeos a fue durante el año 2018 cuando se consolidó este servicio, estando previsto en el Plan de Actuación para el 2019 su definitiva consolidación.
- Ese mismo año recibimos:
 - notificación de la Comisión Europea de la aprobación del Proyecto **SOLIDA: Network of municipalities for promotion of immigrants democratic participation** dentro del programa Europa por los Ciudadanos para una duración de 2 años de marzo de 2017 a marzo de 2019, liderado por un municipio de Italia (Gioiosa Ionica), con la participación de un total de 7 países: Italia, Eslovenia, Portugal, Grecia, Croacia, Malta y España.

- comunicado de aprobación por la Comisión Europea del proyecto **ACTIVE NGOs del programa URBACT III** de intercambio de buenas prácticas. Proyecto liderado por la ciudad de Riga (Letonia), y socios la ciudad de Siracusa (Italia), y el municipio de Santa Pola, para una primera fase, de abril a octubre de 2018.
- comunicado de la Comisión Europea de que se aprueba la segunda fase del proyecto **ACTIVE NGOs del programa URBACT III, con la participación de los siguientes países: Riga (Letonia), Siracusa (Italia), Santa Pola (España), Espoo (Finlandia), Dubrovnik (Croacia) y Brighthon (Reino Unido), con una duración de 24 meses, finalizando el 4 de diciembre de 2020.**
- Por otro lado, el 19 de abril de 2018, se recibe de la **Agencia Nacional Española la acreditación de la Agencia de Desarrollo Local de Santa Pola**, como entidad de acogida, envío y coordinadora de proyectos de **Voluntariado Juvenil en el marco del Programa Erasmus+**. Asimismo, se han realizado y hecho el seguimiento de otros proyectos, como su comunicación a los distintos responsables del equipo de gobierno para su solicitud y gestión.

EJE 5: POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO

- Las atenciones a usuarios de las políticas activas de empleo han aumentado en un 0,68%.

A) INSERCIÓN LABORAL:

- El número de informaciones facilitadas ha aumentado con respecto al año anterior en un 12,03% consultas. (+927)
- Las acciones como Centro Colaborador del SERVEF han aumentado un 5,43% (+705), siendo las inscripciones de la demanda las que mayor incremento han experimentado. Tal y como ocurrió el pasado año, durante 2018, continúa disminuyendo el número de renovaciones de la demanda, principalmente debido a que cada vez más los ciudadanos están más familiarizados con la web del SERVEF y con su aplicación móvil, además de existir la opción de proceder a la renovación de forma telefónica a través del teléfono 012. Destaca la reducción del porcentaje de modificaciones de currículum, disminuyendo en un 85,6 % el número con respecto al 2017, este hecho se produce debido a que se modificó la forma de su registro, pasando a quedar cualquier actualización de la demanda registrada como entrevista.
- El número de orientaciones laborales continúa incrementándose durante este 2018, destacan las atenciones grupales realizadas con respecto al pasado año, pasando de 50 a 1.252, este dato junto al incremento de las acciones individuales, ha hecho que se supere en un 95,4 % el total de las orientaciones realizadas durante 2017. Dicho incremento ha sido debido a que durante este último año, concretamente hasta junio, se ha llevado a cabo una subvención de orientación laboral dirigido a desempleados parados de larga duración, a través de la que se ha orientado a 250 personas, quienes a través de su itinerario, debían realizar un total de 6 acciones grupales y 8 individuales.
- Durante este año, se ha continuado informando e inscribiendo a jóvenes en el Sistema de Garantía Juvenil habiendo atendido a un número muy similar que durante el año 2017, si bien, se han atendido a 8 personas más.
- Se ha puesto en marcha tanto el Programa de Formación y Empleo T´Avalem como el Taller de Empleo, insertando a un total de 39 personas entre alumnos trabajadores y personal docente y directivo.
- Se produce un descenso de inserciones relacionados con los programas de empleo subvencionados, debido a la concesión de un menor importe que el año anterior, atendiendo e informando, por ello, a menos personas candidatas.

- El número de certificados de ayudas asistenciales sigue disminuyendo significativamente durante este último año, siendo únicamente Aracelia la entidad que nos los solicita.

B) INTERMEDIACIÓN Y ASESORAMIENTO A EMPRESAS:

- Se han realizado 2.741 atenciones, destacando que 1.882 de ellas son de asesoramiento en la gestión de ofertas de empleo, y 266 de asesoramiento a empresas de la localidad en diferentes temáticas empresariales.
- Durante este año no se han llevado a cabo las visitas a empresas, debido a la falta de personal. Pese a no efectuarse estas visitas sí que se ha realizado el “Cuestionario de visitas a empresas” a 46 empresas, con el objetivo de identificar intereses y necesidades empresariales.
- En cuanto a las ofertas de empleo, indicar que se han tramitado un total de 259, gestionándose 264 puestos, y obteniéndose un porcentaje de inserción del 36,36%, para ello se han tenido que revisar 2.712 currículums, remitiéndole a las empresas un total de 1.520 candidatos. Destacar que 185 empresas han confiado en la ADL para cubrir sus puestos vacantes, un 23,3% más que el pasado año 2017.
- En 2018 han aumentado significativamente los asesoramientos a empresas, realizándose 228 atenciones más que durante el año 2017.
- Indicar 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 en el servicio Información Empresarios un total de 70 publicaciones de temas de interés empresarial. Para ello se ha informado a 169 empresas acerca de la existencia de este servicio, y se han adherido 34 nuevas durante el 2018 llegando a alcanzarse un total de 404 empresas inscritas en el denominado servicio “Información Empresarios”.

C) FORMACIÓN PARA EL EMPLEO:

- Se han registrado un total de **6.847 atenciones de formación**.
- Disponemos de una **oferta formativa en la web de 192 especialidades**, dos menos comparado con el año anterior.
- En cuanto a la gestión de cursos de formación, destacar que se han impartido **24 cursos**: Se han ejecutado **7 programas subvencionados** (PFCB-17-18, PFCB 18-19, T’Avalem 17-18, T’Avalem 18-19, Taller de Empleo 18-19, AP- POEJ Comercio y AP- POEJ Restauración) y **2 cursos intermediados con el CDT**. Asimismo, se han ejecutado **12 cursos propios** que han supuesto una disminución con respecto a 2017 de 19 cursos, debido principalmente a la falta de docentes subvencionados para la impartición de los mismos. Además, se han realizado **2 cursos** en el Aula Mestre Tovar y se ha colaborado en la organización de **2 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 en el número de matriculaciones de alumnos con respecto al año anterior, concretamente, en **21 matriculas menos**, es decir, se ha pasado de 76 matriculaciones a 55 matrículas en 2018. El importe total ingresado por la gestión de cursos con matrícula de pago ha sido de 2.184,00 € de los cuales 456,72€ 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 evaluaciones a los docentes del PFCB Sistemas Microinformáticos 17-18 y a los docentes del T´Avalem I, obteniendo en términos generales una evaluación positiva.
- En cuanto al **seguimiento de inserción y reinserción educativa** de los alumnos destaca el alto porcentaje de inserción laboral alcanzado con los alumnos del proyecto T´Avalem I con un 42,8%.
- 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 5 nuevas especialidades formativas** en las aulas del centro de formación de la C/Gerona, En resumen, en la actualidad, se dispone de un total de **22 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) donde actualmente también se ubica el aula de **Informática Mestre Tovar** que anteriormente se encontraba en el espacio del Racó Jove del Centro Cívico. 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.

PROYECTOS SUBVENCIONADOS PUESTOS EN MARCHA EN 2018:

- En junio de 2018, se puso en marcha de Proyecto T´AVALEM Villa de Santa Pola II, de 12 meses de duración y en el que participan 20 jóvenes desempleados de la localidad, menores de 30 años e inscritos en registro nacional de Garantía Juvenil. Concretamente, se están gestionando 2 proyectos de formación y empleo: Servicios de Albañilería y Servicios Administrativos.
- En diciembre de 2018 comenzó el Proyecto Taller de Empleo Villa de Santa Pola VIII con una especialidad: Dinamización y desarrollo de acciones Culturales con 10 alumnos.
- En septiembre de 2018, 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.
- En el mes de julio de 2018 se puso en marcha por primera vez en Santa Pola un proyecto de la Dirección General de Relaciones con las Comunidades Autónomas y Entes Locales, del Ministerio de la Presidencia y para las Administraciones Territoriales. Concretamente, el AP-POEJ “FORMA-EMPLEA JOVES DE SANTA POLA”, con una duración de 6 meses, dónde 24 jóvenes, menores de 30 años, inscritos en el sistema nacional de Garantía Juvenil pudieron realizar uno de los dos siguiente itinerarios formativos: Auxiliares de Comercio y Operarios de Servicios de Restaurante y Bar.



Agencia de Desarrollo Local

Santa Pola 1 de Marzo de 2019

Informe de Gestión 2018



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 llevó a cabo su revisión en enero de 2018, habiéndose incluido 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 agosto de 2018 se aprueba por el Consejo de Administración de la Agencia de Desarrollo Local en sesión ordinaria, el **Informe de Gestión 2017**.
- Con fecha 20 de marzo de 2018 se aprueba por el Consejo de Administración de la Agencia de Desarrollo Local en sesión ordinaria, el **Plan de Actuación 2018**.

REUNIONES	Ref. 2017	Ref. 2018	Diferencia
Equipo directivo	6	6	0
Plantilla al completo	2	1	-1
Representantes Sindicales	2	2	0

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, y en 2018 se inicia la preparación de la Carta de Servicios del T'Avalem Villa de Santa Pola II que se publicará en 2019.
- Comunicaciones de la ADL:

COMUNICACIONES ENVIADAS	Objetivo	Ref. 2017	Ref. 2018	Diferencia
Comunicado de prensa	36	36	35	-1
Comunicados intranet	--	15	18	+3
Comunicados información empresarios	--	40	77	+37
Comunicados ofertas empleo	--	290	283	-7
Usuarios información empresarios	--	387	404	+17
Usuarios ofertas empleo	--	3.677	4.212	+535

COMUNICACIONES EXTERNAS RECIBIDAS	Ref. 2017	Ref. 2018	Diferencia
Peticiones a través del formulario de la Web	54	41	-13

MEDIOS SOCIALES	Objetivo	Ref. 2017	Ref. 2018	Diferencia
Comunicados Facebook	180	339	347	+8
Comunicados tuits	--	540	414	-126
Seguidores de la ADL en Facebook	--	3.301	3.481	+180
Seguidores de la ADL en Twitter	--	809	883	+74

- Mantener operativas las relaciones con los medios tradicionales
- Ley de transparencia:
Se ha publicado en la sede Web de la ADL información relativa a transparencia, entre otros:
 - Gestión económica: Liquidación y presupuestos
 - Informes anuales: Informe de gestión y plan de actuación
 - Órganos de gobierno: Consejos de Administración y Comisiones Ejecutivas

1.3. Gestión sostenible de los recursos administrativos

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

FUNCIONAMINETO ÓRGANOS DE GOBIERNO	Sesiones	Expedientes	Unanimidad
Consejo de Administración	18	40	67,50%
Comisión Ejecutiva	38	247	77,33%

GESTIÓN Y ARCHIVO DE DOCUMENTACIÓN	
Entradas	Salidas
348	152

- Se han incorporado al programa de prensa 1.535 noticias, subidas a la intranet en plazo.
- Se ha actualizado la legislación aplicable en cuatro ocasiones que era el objetivo:
 - 23/01/2018
 - 25/04/2018
 - 31/07/2018
 - 22/11/2018
- 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: 71,42%
 - Empresas Provinciales: 28,58%
 - Empresas Nacionales: 0,0%
 - Desvío respecto valor objetivo: +6,42%
- Se ha evaluado la totalidad de proveedores identificados (14), con una puntuación media de 71,73 puntos, lo que supone una calificación media “aceptable”, con un desvío positivo de 6,73, 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	58.800,00	58.800,00	100,00%
SERVEF - Empleo	457.703,80	457.703,80	100,00%
SERVEF - Formación	599.490,00	599.490,00	100,00%
Educación - Formación	55.200,00	39.744,00	72,00%
Diputación	4.000,00	4.000,00	100,00%
TOTAL	1.175.193,80	1.159.737,80	98,68%

1.4. Gestión sostenible de los recursos económicos

- Se elaboró el anteproyecto de presupuestos 2018 que se presentó en el mes diciembre de de 2018.
- Se analizaron los balances de ingresos y gastos en las siguientes fechas:
 - 20/03/2018
 - 03/07/2018
 - 20/09/2018
 - 29/11/2018
- Se analizó el Decreto 32 de fecha 17 de abril de 2018 sobre la liquidación de presupuestos del año 2017 y se dio cuenta en el Consejo de Administración del día 28 de agosto de 2018.
- 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 2018 obteniendo los siguientes resultados según nuestros datos:

Presupuesto de Gastos A.D.L. Santa Pola 2018		
Aplicación Presupuestaria	Ejecución 2018	% sobre el total
Personal	543.345,37 €	20,95%
Seguridad Social	158.153,55 €	6,10%
Otros Gastos de Personal	12.476,96 €	0,48%
Arrendamientos Inmuebles	21.746,10 €	0,84%
Conservación Instalaciones	3.130,34 €	0,12%
Material Oficina	4.948,49 €	0,19%
Prensa, Libros y publicaciones	1.013,38 €	0,04%
Productos Limpieza	2.067,23 €	0,08%
Otros Materiales	4.328,50 €	0,17%
Comunicaciones Telefónicas	5.426,69 €	0,21%
Comunicaciones Postales	356,22 €	0,01%
Seguros Edificios y otros	4.229,78 €	0,16%
Atenciones Protocolarias	355,49 €	0,01%
Publicidad y Propaganda	8.080,47 €	0,31%
Reuniones y Conferencias	0,00 €	0,00%
Estudios y Trabajos técnicos	23.254,25 €	0,90%
Dietas y Asistencia	994,30 €	0,04%
Locomoción	2.695,74 €	0,10%
Gastos de Formalización	0,98 €	0,00%
Creación Empleo	0,00 €	0,00%
Premios	8.500,00 €	0,33%
Total Gasto A.D.L.	805.103,84	31,04%
Programas de Empleo	1.751.003,02 €	67,51%
Formación Ocupacional	37.653,10 €	1,45%
Total Gasto Otros Programas	1.788.656,12 €	68,96%
TOTAL PRESUPUESTO	2.593.759,96 €	100,00%

Presupuesto de Ingresos A.D.L. Santa Pola 2018		
Aplicación Presupuestaria	Ejecución 2018	% sobre el total
Conselleria Empleo	1.228.851,28 €	44,51%
Conselleria de Empleo-Formación	473.605,97 €	17,15%
Conselleria de Educación	38.235,44 €	1,39%
Diputación	3.978,90 €	0,14%
Ingresos Propios	5.713,82 €	0,21%
Ayudas y Subvenciones	1.750.385,41 €	63,40%
Ayto Santa Pola Programas de Empleo	207.983,85 €	7,53%
Ayuntamiento Santa Pola Aportación	802.569,71 €	29,07%
Aportación Municipal	1.010.553,56 €	36,60%
TOTAL PRESUPUESTO	2.760.938,97 €	100,00%

RESULTADO EJERCICIO	167.179,01 €
----------------------------	---------------------

NOTA: Algunos de los gastos no realizados y que por lo tanto, han dado pie a este superávit pueden suponer alguna minoración en subvenciones de la Generalitat Valenciana.

- Se ha justificado la caja de gastos menores en dos ocasiones que era el objetivo:
 - 24/07/2018
 - 20/12/2018
- El tiempo medio de pago a proveedores durante el año 2018 es de 35,58 días, siendo el objetivo el de 30 días.

1.5. Gestión sostenible de los recursos tecnológicos

- Mantenimiento preventivo de los sistemas de información:
 - Diariamente (L-V): Copia de seguridad de los ficheros de usuario, datos de aplicaciones y bases de datos de los servidores.
 - Mensualmente: Parcheado de servidores, verificación del sistema antivirus, verificación del estado de los SAI, copia de seguridad completa de servidores, parcheado de PC.
 - Trimestralmente: Verificación ampliada del sistema de copias de seguridad, verificación ampliada de los SAI.
 - Defensa contra las vulnerabilidades Meltdown y Spectre - parcheado de equipos y servidores.
 - Actualización de PHP de los servidores web desde la versión 5.6 a la 7.2 y reconfiguración de las distintas sedes web para su funcionamiento con esta nueva versión.
 - Actualización de Office en los equipos de la ADL desde la versión 2003 a la versión 2007.
 - Actualización de Symantec Endpoint Protection desde la version 12 a la 14.
 - Actualización del sistema operativo de los PC de la ADL Windows 10 a la compilación 1803.
 - Renovación de los certificados SSL en las sedes web gestionadas por la ADL.

- Mantenimiento correctivo de los sistemas de información:

ACTUACIONES CORRECTIVAS	Ref. 2017	Ref. 2018	Diferencia
Actuaciones correctivas de mantenimiento TIC	31	16	-15

- Gestión de herramientas de software:

Se han realizado labores de administración de las aplicaciones utilizadas por la ADL: alta de usuarios, permisos, gestión de roles, configuraciones, etc.

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

- Curso de Inglés A2 - Curso propio
- Alfabetización informática - Concejalía de Servicios Sociales

SOFTCombustible:

- Mantenimiento de vehículos para la Policía Local

T'Avalem Villa de Santa Pola II y Taller de Empleo Villa de Santa Pola VIII:

- Creación de perfiles de usuario, grupos, recursos de almacenamiento, etc. para el personal docente, directivo y alumnos de estos proyectos.

Plataforma online:

PLATAFORMA DE FORMACIÓN	Ref. 2017	Ref. 2018	Diferencia
Media cursos plataforma de formación online	13	10	-3
Media usuarios plataforma de formación online	128,25	136,42	+8,17

- Migrar los servidores de la ADL de Windows 2003 a Windows 2016:

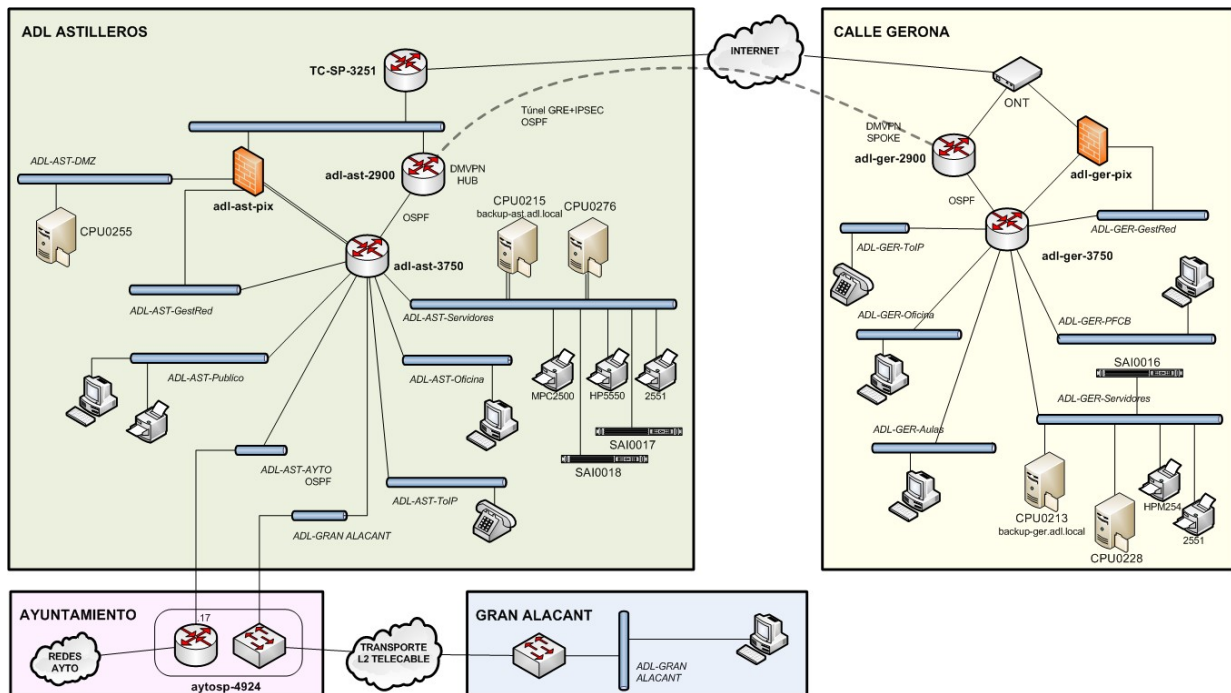
Ha finalizado la actualización de toda la estructura de servidores de la ADL a Windows 2016: escaletes.adl.local (gestión interna de Gerona), glorieta.adlpublico.local (acceso público aulas de Gerona), puerto.adl.local (gestión interna Astilleros) y salinas.adlpublico.local (acceso público rincones del cliente ADL).

- Renovar y configurar los equipos de electrónica de red adquiridos en las inversiones de 2017:

Se ha cambiado la electrónica de red para convertirla la red de la ADL en una red jerárquica y segmentada, que mejore el rendimiento, la seguridad y la gestión. Asimismo, se ha unido con una línea de alta velocidad las sedes de Gerona y Astilleros. En concreto se han instalado, configurado o reconfigurado entre el proveedor Telecable y el servicio TIC los siguientes equipos:

- Equipos instalados en Astilleros:
 - 1 Switch Cisco 3750 capa 3
 - 2 Switch Cisco 2960 capa 2
 - 1 Router Cisco 2900 enlace VPN con Gerona
 - 1 Firewall Cisco ASA 5510
- Equipos instalados en Gerona:
 - 1 Switch Cisco 3750 capa 3
 - 1 Switch Cisco 2960 capa 2
 - 1 Router Cisco 2900 VPN enlace VPN con Astilleros
 - 1 Firewall Cisco PIX 515

Esquema de red implementado:



- Reemplazar software de gestión de prensa:

Se ha decidido reemplazar el software de gestión de prensa actual por el CMS Joomla más el desarrollo propio de un módulo que permita incorporar las noticias escaneadas en pdf directamente al software. El proyecto está pendiente de finalización.
- Implantar un sistema de pago mediante tarjeta financiera:

Ha finalizado la implantación de un sistema de liquidaciones mediante el cuaderno 60 y el pago con tarjeta financiera presencial y online mediante pasarela de pago de los precios públicos de la ADL.
- Renovar el servidor de backup de la ADL:

No realizado al no tener presupuesto para inversiones en el año 2018.
- Renovar dos fotocopiadoras de la ADL:

No realizado al no tener presupuesto para inversiones en el año 2018.
- Actuaciones no previstas en el plan de actuación 2018:
 - Se ha actualizado el módulo de calendario, implantado un módulo para tareas y adaptación a dispositivos móviles del gestor de email de la ADL.
 - Se ha configurado una autoridad de certificación interna para expedir certificados digitales para los servidores internos de la ADL, permitiendo que la comunicación sea segura.
 - Se ha cambiado la forma de conexión remota para teletrabajo, eliminando las conexiones VPN y sustituyéndolas por el software Guacamole que permite la conexión en remoto con un simple navegador y sin configuraciones en el cliente.
 - Se ha habilitado un nuevo sistema de mensajería instantánea interno basado en Openfire.
 - Se ha actualizado el software de virtualización de dos de los servidores hardware de la ADL de VMWare 5.5 a VMWare 6.5

- Se ha configurado un servidor de backup en la sede Gerona que se replica con el servidor de backup de la ADL de forma transparente para asegurar la continuidad de negocio en caso de castástrofe.
- Se ha configurado un servidor de fax, dejando de utilizar el sistema antiguo que era obsoleto.
- Se ha habilitado y configurado un sistema de WakeOnLAN que permite arrancar los ordenadores en remoto y de forma programada para realizar labores de actualización en horario no laboral.
- Se han configurado en el aula 3 de la calle Gerona dos equipos para la gestión interna del proyecto Taller de Empleo Villa de Santa Pola VIII

1.6. Desarrollo de software interno y competitividad municipal

Se ha realizado las siguientes modificaciones y mejoras en el software desarrollado y mantenido por la ADL:

- SOFTGestion:
 - Empresas:
 - Migrar el sistema de encuestas a empresarios que se gestionaba en SOFTGestion a la plataforma de formación online.
 - Corrección de errores: El listado de servicios realizados tiene un error y no muestra correctamente las citas que tienen la misma descripción.
 - Agregar el nombre y CIF de la empresa en los listados de los servicios realizados.
 - Formación:
 - Reprogramar el módulo de traspaso de las peticiones de cursos desde la Web a SOFTGestion para que funcione con PHP7 en lugar de PHP5.6
- SOFTQCalidad:
 - Corrección errores: Las acciones de “Aprobar en nombre de” y “Rechazar en nombre de” están intercambiadas y no aparecen en el desplegable correcto.
 - Corrección de errores: Reprogramar el archivado de registros porque no se hacía correctamente.
- Horarios:
 - Reprogramar script de fichaje para adaptarlo a MariaDB 3.0
 - Añadir la posibilidad de que se puedan desactivar los usuarios no activos para que no aparezcan en los listados

Se ha creado y publicado el siguiente contenido en las sedes web y plataformas de formación que gestiona la ADL:

- Plataforma de formación online:
 - Creación de las siguientes encuestas de satisfacción:
 - Pla Ciutat: alumnos de colegios e IES
 - Proyecto T'Avalem Villa de Santa Pola II
 - Pla Ciutat - Agenda 2030: alumnos del colegio Alonai e IES
 - Pla Ciutat - Agenda 2030:
 - Análisis DAFO "Personas"
 - Análisis DAFO "Planeta"
 - Análisis DAFO "Prosperidad"
 - Análisis DAFO "Paz"
 - Análisis DAFO "Alianzas"

- www.adlsantapola.es:
 - Creación de las siguientes secciones:
 - Fondo Europeo Desarrollo Regional - FEDER
 - Proyecto T'avalem Villa de Santa Pola II
 - Erasmus+
 - Selección proyecto EMPUJU y EMCUJU 2018
 - Proyecto Taller de Empleo Villa de Santa Pola VIII
 - Selección EMCORP-EMCORD 2018
 - Actualización sección "Biblioteca virtual"
 - Creación de los siguientes formularios:
 - Curso Operaciones básicas de restaurante y bar
 - Curso Actividades auxiliares de comercio
 - Inscripción "Jornada Economía del Bien Común"
 - Inscripción "Jornada II Encuentros Networking"
 - Rediseño del botón de acceso a sección "Europa"
 - Sustitución de los artículos que incluyen mapas de Google Maps por mapas de OpenStreet debido al cambio de la política de uso de Google.

- www.santapolavant.es:
 - Creación de las siguientes secciones:
 - Participación Ciudadana
 - Consell de participació ciutadana
 - Agenda 2030
 - Alianzas por el desarrollo local
 - Creación de los siguientes formularios:
 - Participación Ciudadana
 - Consell de participació ciutadana santapolavant
 - Rediseño imagen para la sección "Desde la Gerencia"
 - Mantenimiento de la sección seguimiento de la participación ciudadana y actualización del cronograma de actividades.
 - En octubre la sede web www.santapolavant.es pasa a denominarse diagnosticintern.santapolavant.es y queda sólo para consulta. Se reestructura www.santapolavant.es para orientar el proyecto hacia la Agencia 2030.

- diagnosticintern.santapolavant.es:
 - Creación alojamiento (dns, base de datos, hosting). Traspaso de www.santapolavant.es a diagnosticintern.adlsantapola.es y reconfiguración. Bloquear todas las opciones de participación de esta web.

- Diseño:

Se han diseñado los siguientes elementos:

 - Modificaciones diseño Rollup Pla Ciutat
 - Colaboración en materia de diseño para el reportaje sobre el Pla Ciutat publicado en el periódico "Aqui Santa Pola"
 - Carta de presentación ADL
 - Cartel "Jornada de enriquecimiento" para el Servicio de Planificación y Calidad
 - Cambio de las firmas de los correos electrónicos institucionales, eliminando el logotipo de Pla Ciutat y añadiendo el de Proyectos Europeos
 - Cartel genérico cursos Aula de Idioma Inglés
 - Crear logos APPOEJ para ropa y documentos para las dos especialidades

- Cartel jornada "Economía del Bien Común"
- Modificaciones cartel genérico cursos Aula de Idioma Inglés
- Cartel "Jornada Economía del Bien Común"
- Cartel "Jornada II Encuentros Networking"
- Diseño logotipos "Pla ciutat - Desarrollo sostenible"
- Composición logotipo "Pla ciutat - Desarrollo sostenible" para utilizar en las firmas de correo y plantillas de ofimática
- Composición logotipos "UE-SERVEF y SEPE" para difusión en redes sociales proyectos de empleo
- Diseño diploma APPOEJ fin de curso
- Cambios en las firmas de los correos electrónicos de la ADL para que no se distorsionen al imprimir y con pantallas de dispositivos móviles.
- Felicitación de Navidad
- 4 carteles promocionales reuniones de participación ciudadana en Inglés y Castellano (2 para Santa Pola y 2 Gran Alacant)

1.7. Administración electrónica y protección de datos de carácter personal

- Administración electrónica:
 - Implantación módulos portafirmas, decretos y registro del software OpenSEA.
 - Formación al personal de la ADL en el uso de la herramienta.
 - Modificación de las plantillas ofimáticas de la ADL para adaptarlas al nuevo sistema de firma Opensea.
 - Se ha creado las siguientes plantillas programadas para su uso en OpenSEA:
 - Solicitud de anticipo de nómina
 - Solicitud de asistencia a cursos
 - Solicitud de ayudas asistenciales
 - Solicitud de compensación horas formación
 - Solicitud de compensación servicios extraordinarios realizados
 - Solicitud de permisos y licencias
 - Solicitud de prestaciones farmacéuticas
 - Solicitud de servicios extraordinarios
- Inscripción de nuevo fichero "PARTICIPACION CIUDADADA" en la AEPD con la finalidad de realizar la gestión y el análisis de procesos de participación ciudadana.
- Cumplimentación encuesta INES (Informe Nacional del Estado de Seguridad) con el fin de evaluar el estado de la seguridad de los sistemas de información en las administraciones públicas.
- Queda pendiente la adaptación al REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) y a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, que debe realizarse conjuntamente con el Ayuntamiento en el momento en que lo licite.

1.8. Gestión sostenible de las infraestructuras

- Se han realizado periódicamente las revisiones de los sistemas antiincendios y del salvaescaleras.
- Se han realizado 15 acciones correctivas, lo que supone un 275% más que el año anterior y un total de 11 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, tóneres, agua, luz, etc.

1.10. Acciones en responsabilidad social

- En el marco de la Responsabilidad Social Corporativa de la Agencia, se realiza entrega a Cruz Roja Española de Santa Pola, en la labor de ayuda a los inmigrantes y refugiados, de un total de 301,00 euros, en concepto de colaboración por la venta de 100 décimos de lotería de navidad de 2018 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. 2017	Ref. 2017	Diferencia
Mujeres	1.616	1.506	-110
Hombres	1.074	1.035	-39
TOTAL	2.690	2.541	-149

En porcentajes:

DESEMPLEO A 31 DE DICIEMBRE	Ref. 2017	Ref. 2017	Diferencia
Mujeres	59,47%	59,59%	+0,12
Hombres	40,53%	40,41%	-0,12

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

USUARIOS	Ref. 2017	Ref. 2017	Diferencia
Usuarios Empleo Femenino	52,15%	54,33%	+2,18
Usuarios Formación Femenino	61,99%	56,88%	-5,11
Usuarios TIC Femenino	53,21%	52,95%	-0,26

1.12. Otros apoyos institucionales

- Notificación a Alcaldía y varias concejalías de la publicación de las siguientes convocatorias y ayudas:
 - Convocatoria IDEA (Plan Moval 2018) para promover la movilidad sostenible a través de vehículos poco contaminantes.
 - Convocatoria IVACE, ayudas a la Movilidad Sostenible 2018.

1.13. Gestión y fomento de las alianzas

- Actualización de las partes interesadas de la Agencia de Desarrollo Local llevada a cabo en la jornada formativa llevada a cabo en enero de 2018 para la adaptación de la nueva norma UNE-EN ISO 9001:2015.

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

ALIANZAS Y CONVENIO TOTALES	Ref. 2017	Ref. 2018	Diferencia
Administración	4	0	-4
TIC	3	2	-1
Planificación y Calidad	1	0	-1
Empleo	6	0	-6
Formación	14	0	-14
TOTAL	28	2	-26

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 11 y 17 de enero de 2018 se lleva a cabo la realización de la jornada formativa a los responsables del servicio, gerencia y responsables de proceso para la adaptación de la norma ISO 9001:2015.
- Elaboración de toda la documentación para la adaptación del Sistema de Gestión de la Agencia según los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
 - Revisión Política de Calidad. Rev.04 (01/18).
 - Manual de Calidad y algunos procedimientos.
 - Análisis del Contexto de la Organización.
 - Identificación de las Partes Interesadas (necesidades, expectativas y cumplimiento).
 - Evaluación de riesgos y de oportunidades de procesos.
 - Revisión nuevo mapa de procesos.
 - Inclusión de los requisitos nuevos de la Revisión por la Dirección en el Informe de Gestión.
- Con 5 de febrero de 2018 se realiza la Auditoria Interna del Sistema de Gestión de la Calidad según norma ISO 9001:2015 por parte de AZIMUT, habiéndose detectado 3 no conformidades y un total de 11 oportunidades de mejora.
- Actualización documentación del **Sistema de Gestión de la Calidad del proyecto T'Avalem Villa de Santa Pola II**: aprobación de procedimientos, formatos, instrucciones técnicas, etc.
- Con fecha 13 de febrero se remite a AENOR solicitud de supresión del alcance del certificado de los procesos derivados del Servicio de Emprendedores para las actividades de **“Asesoramiento, emprendimiento, autoempleo y economía social”**.
- Con fecha 28 de febrero se realiza por parte de AENOR la **auditoria de seguimiento con adaptación de certificación** al Sistema de Gestión de la calidad de la Agencia de Desarrollo Local de Santa Pola, donde se ha comprobado la implantación del Sistema respecto a los requisitos especificados en la norma de referencia UNE EN ISO 9001:2015.
 - Como principales resultados, podemos destacar que no se desprende ninguna no conformidad, si bien, se detallan un total de 3 oportunidades de mejora y 3 puntos fuertes, siendo éstos últimos los siguientes:

- En relación a los riesgos identificados de los procesos y subprocesos se destaca la planificación de acciones de todos, independientemente de la valoración.
 - Se evidencia el aumento de atenciones en los servicios prestados por la organización para el servicio de formación (entradas a la web, información, necesidades formativas, alumnos formados), así como para empleo se destaca los programas de empleo y orientaciones, y para empresas el aumento de visitas.
 - Con respecto al servicio de Formación, destacar el Proyecto de T'Avalem en que los alumnos podrán obtener dos certificados de profesionalidad mediante un programa mixto de formación y empleo.
 - Se concluye en el Informe de Auditoría que “el Sistema de Gestión de la ADL cumple con los requisitos de la norma y con el resto de criterios de auditoría (requisitos legales y reglamentarios, requisitos del cliente, requisitos propios del sistema de gestión interna) y se considera que se encuentra eficazmente implantado.
 - Con fecha 24 de mayo se recibe Certificación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Agencia de Desarrollo Local adaptado a la norma ISO 9001:2015.
- 19 de junio se inicia el proceso de adaptación procedimientos, instrucciones técnicas y formatos del Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001:2015 del proceso de Programas Mixtos de Formación y Empleo para el T'Avalem Villa de Santa Pola II.
 - Con fecha 25 de junio se lleva a cabo una jornada de formación del Sistema de Gestión de la Calidad según norma ISO 9001:2015 de la Agencia de Desarrollo Local y documentación general aplicada al proyecto T'Avalem II.
 - 17 de diciembre de 2018 reunión formativa con el Director del Taller Villa de Santa Pola VIII para iniciar el proceso de adaptación de procedimientos, instrucciones técnicas y formatos del Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001:2015.
 - Durante el 2018 se han abierto un total de **4 acciones correctivas**: 1 del T'Avalem Villa de Santa Pola I (Aire acondicionado), 1 general de todos los Servicios, correspondiente a la Evaluación e identificación de Riesgos de todos los servicios, 1 del Servicio de Nuevas Tecnologías (Plan de Comunicación adaptado a la norma) y 1 del Servicio de Planificación y Calidad (Revisión por la Dirección), todas ellas derivadas de las Auditorías Internas y Externa, así como **una N.C.** por la inspección del técnico de Servef llevada a cabo en el T'Avalem Villa de Santa Pola I.

2.2. Excelencia de las organizaciones públicas

- Durante el año 2018 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 2018, es destacable que es el segundo año consecutivo que no se registra ninguna queja ni sugerencia.

2.4. Satisfacción de los usuarios

- Los resultados de las encuestas han sido los siguientes:

REPRESENTATIVIDAD DE LAS MUESTRAS 2018			
Gestión de Servicios	Objetivos	Resultado	Diferencia
Usuarios Servicio PRU	-	7,52%	-
Alumnos sobre Acciones Formativas	90%	92,05%	+2,05
Alumnos a Docentes	90%	92,05%	+2,05
Docentes al Centro	90%	100%	+10,00
Alumnos Aula Mentor	90%	61,11%	-28,89
Alumnos Aula Higiene Alimentaria	90%	100%	+10,00
Entidades Colaboradoras al Centro	100%	100%	--
Empresas Ofertantes de Empleo	75%	59,75%	-15,25
Usuarios Demandantes de Empleo	>=312	313	+1
Usuarios Servicio a Empresarios	75%	75%	--

SATISFACCIÓN CLIENTE-CIUDADANO 2018			
Servicios	Objetivos	Resultado	Diferencia
Usuarios Servicio PRU	85%	87,56%	+2,56
Alumnos sobre Acciones Formativas	80%	90,77%	+10,77
Alumnos a Docentes	85%	94,88%	+9,88
Docentes al Centro	85%	94,23%	+9,23
Alumnos Aula Mentor	85%	92,00%	+7,00
Alumnos Aula Higiene Alimentaria	85%	92,19%	+7,19
Entidades Colaboradoras al Centro	85%	100%	+15,00
Empresas Ofertantes de Empleo	80%	79,51%	-0,49
Usuarios Demandantes de Empleo	80%	87,70%	+7,70
Usuarios Servicio a Empresarios	80%	87,50%	+7,50

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. 2017	Ref. 2017	Diferencia
Plantilla Media	62,08	104,67	+42,59
Contratos	119	61	-58
Anexos Contratos	3	2	-1
Fin Contrato	23	119	+96
Baja Voluntaria	0	3	+3
Prácticas Formativas	4	0	-4
Baja Enfermedad	16	27	+11
Partes de Confirmación Enfermedad	14	46	+32
Alta Enfermedad	12	27	+15
Baja Accidentes	5	11	+6
Partes de Confirmación Accidentes	--	20	+20
Alta Accidentes	4	9	+5
Baja Maternidad	0	3	+3
Dietas y Kilometraje	32	45	+13
Asistencia cursos, seminarios y jornadas	38	24	-14
Procedimientos sancionadores	0	0	0
Certificados Trabajo con Menores	9	3	-6

GESTIÓN DE VACACIONES, LICENCIAS Y PERMISOS	En Plazo	Fuera Plazo
Asistencia cursos, seminarios y jornadas	471	164

3.2. Actualización plantilla (RPT y carrera profesional)

- Con fecha 20 de marzo se aprueba por el Consejo de Administración de la Agencia de Desarrollo Local en sesión extraordinaria urgente, la plantilla de puestos de trabajo para el ejercicio 2018.

3.3. Plan de formación evaluado

- Se ha realizado el oportuno plan de formación interno, que se ha cumplido sobre lo concedido al 93,33% (14 acciones) y que su valoración directa y la de sus superiores ha superado el objetivo previsto de 7 puntos.
- Durante 2018 se ha ejecutado un plan de reciclaje profesional de los trabajadores de la Agencia en inglés, por medio de recursos propios o provenientes de trabajadores contratados dentro de los planes de empleo.

3.4. Evaluación del clima y de la satisfacción laboral

- Los resultados han sido:

CONCEPTO	Objetivo	Obtenido		Resultado
Factores Extrínsecos	> 40 puntos	44,07	(Satisfecho)	+4,07
Factores intrínsecos	> 35 puntos	41,07	(Satisfecho)	+6,07
Satisfacción General	> 76 puntos	84,21	(Satisfecho)	+8,21

- Señalar que en cuanto al clima y satisfacción laboral el nivel de satisfacción general se mantiene en niveles de Satisfecho como en años anteriores, con 8,21 puntos por encima del objetivo pero disminuyendo con respecto a 2017 en -2,29 puntos.
- Se observa, como en años anteriores, una insatisfacción generalizada entre los trabajadores con respecto a las instalaciones de la Calle Astilleros por las malas condiciones en las que se encuentran en general, pero este año destacan también comentarios que aparecen en la encuesta sobre la estabilidad en el empleo de los trabajadores, debido a cambios venideros que pueden afectar directamente a la Organización y al personal: próximas elecciones locales, posible jubilación del Gerente, convocatoria de las plazas de los trabajadores, etc.

3.5. Prevención de riesgos laborales

- Coordinación con SERMECON para la realización de la siguiente formación básica en la Ley PRL dirigido al personal de nueva incorporación:
 - Incorporación el día 30 de julio de 2018, EMPUJU y EMCUJU, realización curso PRL con fecha 1 de agosto miércoles, de 08:00 a 09:00 horas, teniendo lugar en la Calle Gerona.
- Coordinación con SERMECON para la realización de la siguiente formación básica en la Ley PRL, para las especialidades del proyecto T´Avalem Villa de Santa Pola II.
 - Realización de curso PRL con fecha viernes 27 de julio 2018, de 08:30 a 14:00 horas, teniendo lugar en el Baluarte del Duque en el Castillo-Fortaleza de Santa Pola.
 - Realización de curso de PRL con fecha miércoles 1 de Agosto de 09:00 a 14:00 horas, teniendo lugar en la Calle Gerona.

- Gestiones Prevención de Riesgos Laborales inicio proyecto T'Avalem Villa de Santa Pola II:
 - 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.
- Coordinación con SERMECON para la realización de la formación básica en la Ley PRL para los profesores de nueva incorporación en los proyectos AP/POEJ y sistemas informáticos.
- En 2018 hemos conseguido un grado de Satisfacción en cuanto a la **comunicación, consulta y participación de los trabajadores** en el Sistema de Prevención de Riesgos Laborales según OHSAS 18001 del 96,87%, superando en un 16,87% el objetivo de satisfacción (80%).

EJE 4: COMPETITIVIDAD DEL TERRITORIO

4.1. Planificación estratégica del territorio

- En cuanto al Plan Estratégico Municipal “Pla Ciutat Santapolavant”, primera fase:
 - Gestiones para la planificación, ejecución, convocatoria y difusión externa de las Participación Ciudadana:
 - 11 de enero, reunión Informativa a todas las asociaciones para explicar el proceso de participación ciudadana en Baluarte del Duque. (63 participantes y 22 asociaciones representadas).
 - 18 de enero, Taller Socio-Sanitario, Igualdad y Ambiental en Baluarte del Duque. (10 participantes y 4 asociaciones representadas).
 - 22 de enero, Taller de Participación con la 3ª edad en la Senia. (20 participantes y 10 asociaciones representadas).
 - 8 de febrero, Taller Vecinal, Cultural, Deportivo y Juventud en Baluarte del Duque. (19 participantes y 8 asociaciones representadas).
 - 15 de febrero, Taller Socioeconómico en el Baluarte del Duque. (17 participantes y 4 asociaciones representadas).
 - 17 de febrero, Taller en Gran Alacant en aulas municipales Santara Resort. (17 participantes y 6 asociaciones representadas).
 - Gestiones para la planificación, ejecución, convocatoria y difusión externa de la Participación de niños, niñas, adolescentes y jóvenes:
 - 20 de febrero, Taller “deBATim” en el IES Cap de L’Aljub, con un total de 69 asistentes (54,33% de asistencia).
 - 22 de febrero, Taller “deBATim” en el IES Santa Pola para primero de bachillerato, con un total de 68 asistentes (82,93% de asistencia), y para segundo de bachillerato, con un total de 31 asistentes (64,58%).
 - 22 de febrero por la tarde, Taller “Som present, decidim el futur” en el Racó Jove. Finalmente por falta de participantes no se realiza.
 - Campaña “Així m’agradaria Santa Pola” gestiones con todos los colegios para organizar la realización del dibujo de la visión de los niños en como ven ellos el futuro del municipio, y organización para el concurso con la colaboración de la empresa Pola Park para la entrega de un pase de temporada por colegio. Con una participación de 1.037 (40,15% de participación).
 - Campaña “Molt a dir, molt a guanyar”, con la participación de los tres institutos para los alumnos de la ESO: Alonai, IES e IES Cap de L’Aljub para la realización de encuestas del Pla Ciutat. Con una participación de 618 (55,18%).

- Gestiones para la coordinación de la **Jornada de Enriquecimiento Pla Ciutat** el día 22 de marzo en el Baluarte del Duque. Difusión en los medios, invitación de participantes, preparación de materiales, etc. Una vez realizada la reunión, se procedió a dar difusión de lo acontecido en prensa, redes sociales, etc.
- Preparación Jornada 21 de marzo **“Així m’agradaria Santa Pola”** en la plaza de la Glorieta para la entrega de los premios a los niños y niñas participantes en la campaña del pla ciutat. *Coordinación con DSG y T’Avalet, Pola Park, Ayto. y centros de enseñanza implicados, etc.*
- Con fecha 13 de abril, se lleva a cabo un **sorteo para asignar los premios de las iniciativas de adolescentes y jóvenes a cada centro**. Grabación de video y publicado en la web.
- El **“Diagnóstico de la situación actual del municipio de Santa Pola - HDP”**, es recepcionado el 21 de mayo de 2018, dándose cuenta en el Pleno Municipal de fecha de 25 de mayo, encontrándose a disposición de la población en el apartado del Consell de Participació de la página web: adlsantapolanvant.es.
 - Difusión documento definitivo HDP en dependencias municipales: casa de la cultura, biblioteca, biblioteca internacional, centro cívico, AMICs, ADL, etc. Contratación impresión.
 - **Traducción del documento HDP al inglés** para su difusión en la lengua oficial comunitaria europea.
 - **Preparación la jornada** de cierre del Diagnóstico de la situación actual del municipio de Santa Pola- HDP, presentación propuesta borrador estatutos Consell y proceso de constitución y segunda fase del Plan Estratégico Santapolvant.
 - **Varias reuniones de la Comisión Permanente** para el cierre de la primera fase e inicio de la segunda fase.
- Creación del **“Consell de Participación Ciudadana Santapolavant”**. Desde finales de marzo se ofrece la posibilidad de adherirse al Consell, mediante la firma de un formulario a la Corporación, trabajadores municipales, y a toda la ciudadanía en general. Creación de un apartado en la página web propio para el Consell.
 - El día 9 de julio se llevó a cabo una reunión en el Salón de Plenos del Ayuntamiento de Santa Pola para dar cuenta de la constitución del Consell de Participació Ciudadana Santapolavant y la presentación borrador de los Estatutos, dejando un periodo hasta el día 22 de septiembre para realizar alegaciones del mismo, sin haberse recibido ninguna alegación. En la citada reunión también se presentó el Diagnóstico Integrado del Pla Ciutat Santapolavant, llevándose a cabo una presentación del proceso a seguir en la segunda fase del Pla Ciutat.
 - **Elaboración de Estatutos del Consell de Participació Ciudadana de Santapolavant. Publicación en castellano e inglés en la página web www.santapolanvant.**
 - El día 28 de noviembre a las 20:00 horas, se convocó a todos los ciudadanos, asociaciones, comerciantes, empresarios, profesionales y cualquier vecino interesado en la definición de la estrategia de la ciudad de Santa Pola en el **Baluarte del Duque del Castillo-Fortaleza** para:
 - Aprobación oficial Estatutos del Consell de Participació Ciudadana Santapolavant.
 - Presentación de la Agenda 2030 y su alienación con el Pla Ciutat Santapolavant (aprobación Pleno Ayto.)
 - Explicación del proceso de pasar del Diagnóstico HDP (Hechos, Desafíos y Proyectos) a la matriz DAFO/CAME ajustada a las esferas definidas en la Agenda 2030.

- Explicación presentación de la Participación Ciudadana (adultos, jóvenes, adolescentes y niños) en la formulación del Plan.
 - Calendario de trabajo previsto, resultados esperados y previsión de la finalización del Pla Ciutat Santapolavant.
- **En cuanto al Plan Estratégico Municipal “Pla Ciutat Santapolavant”, segunda fase:**
 - Estudio para la realización de la segunda fase del Pla Ciutat y publicación oferta de contratación de los requisitos en la web de la Agencia para la **“Elaboració de la Estratègia de la Ciutat de Santa Pola”**.
 - Con fecha 29 de mayo Aprobación por Comisión Ejecutiva de la Agencia la adjudicación contrato a la empresa CREA360, S.L. para la **“Elaboració de la Estratègia de la Ciutat de Santa Pola”**.
 - Planificación de la **segunda fase del Pla Ciutat Santapolavant para definir las actuaciones que se llevarán a cabo a través de la Participación Ciudadana.**
 - Actuaciones de Participación Ciudadana de la segunda fase del Pla Ciutat Santapolavant:
 - El 11 de diciembre de 9:00 a 10:00 realización del Taller dirigido al personal del Ayuntamiento para la priorización del DAFO, a las 12:00 horas el mismo día otro taller con la Corporación Municipal.
 - El 12 de diciembre de 15:00 a 16:00 realización del citado Taller en Gran Alacant y a las 19:30 horas en el Baluarte del Duque dirigido a la ciudadanía de Santa Pola.
 - Comunicación con todos los centros escolares e institutos para solicitar la colaboración en esta segunda fase, a través de la realización de unos dibujos para los niños hasta 4º de primaria, y los de 5º y 6º con redacciones/dibujo, por otro lado, para los alumnos de la ESO, Bachiller y ciclos formativos de F.P. a través de unas encuestas on-line.
 - Diseño y elaboración contenidos de la encuesta on-line **“Coneixent L’Agenda 2030 i els ODS”**.
 - Análisis de contenidos de resultados de participación y elaboración de informes.
 - Difusión en redes sociales (facebook y twiter) y preparación proceso de la segunda fase del Plan a través de una cobertura informática de dos páginas con entrada en portada en el Periódico Santa Pola de final del mes de diciembre.
 - **En cuanto a la alineación del Plan Estratégico Municipal “Pla Ciutat Santapolavant” con la Agenda 2030:**
 - Recopilación de información y análisis de la Agenda 2030, realizando un estudio para **valorar su alienación con el Plan Estratégico Municipal “Pla Ciutat Santapolavant”**.
 - **Alineación del Plan Estratégico “Pla Ciutat Santapolavant” con los criterios de la Agenda 2030:**
 - El 14 de noviembre se adoptó en la Comisión Ejecutiva del presente organismo, dar cuenta de la aprobación del Ayuntamiento en Pleno enmarcar el Plan Estratégico “Pla Ciutat Santapolavant” en los criterios de la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible.
 - Con fecha 19 de noviembre se procedió al acto oficial para la Adhesión del Ayuntamiento de Santa Pola a la “Alianza de Ciudades por el Desarrollo Sostenible de la Generalitat Valenciana” en el marco de la Agenda 2030. La firma de la adhesión se llevó a cabo por parte de la

Alcaldesa, Yolanda Seva Ruiz y la Directora General de Cooperación y Solidaridad de la Generalitat Valenciana, Dña. Antonia Moreno Ruiz.

- Realización nuevo diseño para la difusión a través de mupis dispuestos en distintos lugares de Santa Pola y Gran Alacant, así como de mochilas de merchandising (*Santa Pola comprometida con l'Agenda 2030*).
 - Proceso de **reorganización de todos los contenidos del apartado Pla Ciutat Santapolavant**, manteniendo el histórico de todas las actuaciones y resultados llevados a cabo en la fase primera del Diagnóstico -HDP, e incorporando los nuevos contenidos sobre la segunda fase con de la información relacionada con la Agenda 2030 y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible.
 - Diseño y preparación publicación en web en *www.santapolavant*
- En cuanto a mantener actualizado el estudio de Indicadores de Sostenibilidad Turística del municipio de Santa Pola, únicamente se cuentan los datos revisados en unas prácticas formativas del Grado de Geografía que se llevó a cabo en el año 2017.
- En cuanto a contar con un documento de Presentación del municipio de Santa Pola actualizado, durante el 2018 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. 2017	Ref. 2018	Diferencia
Desempleo Registrado a 31 de diciembre	2.690	2.541	-149
Contratos Realizados durante el año	8.845	8.500	-345

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

- Teniendo en cuenta que se estaba en pleno proceso del Plan Estratégico, no se ha realizado ninguna actuación concreta.

4.3. Apoyo al asociacionismo y a la participación institucional

- Gestiones para la realización de los “II Encuentros Networking relacionados con el Desarrollo Local Participativo en Santa Pola”, a través de una subvención de la Diputación de Alicante. Realización de 2 jornadas:
 - 16 de octubre. Presentación del proyecto de Dinamización Comercial y de Desarrollo Urbano Sostenible en el municipio de Medina del Campo (Valladolid) y experiencia en Plan Estratégico y URBACT. Ponentes: Concejala Desarrollo Económico, Técnico ADL y Gerente Asociación del Círculo Empresarial de Medina del Campo.
 - 18 de octubre. Sinergias empresariales y coworking para mejorar la competitividad empresarial y comercial. Ponentes: Manuel Amat y Antonio del Hoyo.
 - Gestiones para la contratación de materiales de difusión de las Jornadas.
 - Elaboración memoria resultados finales para su justificación.
- Tras un año de la puesta en marcha del Rincón Empresarial se han llevado a cabo las siguientes gestiones:

RINCÓN EMPRESARIAL	Ref. 2017	Ref. 2018	Diferencia
Atenciones rincón empresarial	--	165	+165
Altas rincón empresarial	--	4	+4
Publicaciones biblioteca virtual	--	13	+13

NOTA: Datos no recogidos durante el 2017

4.4. Promoción de las TIC y la innovación

- Complimentación encuesta del INE sobre actuaciones de I+D en la Agencia de Desarrollo Local.
- Colaboración con el servicio de salud municipal en la difusión del proyecto: “Estrategia de Promoción de la Salud y Prevención en el SNS y IV Plan Salud de la Comunidad Valenciana”.
- 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. 2017	Ref. 2018	Diferencia
Dispone de página web propia	65 %	58 %	-7 puntos
Tiene presencia corporativa en las redes sociales	72 %	71 %	-1 punto
Tiene plataforma de comercio electrónico	19 %	16 %	-3 puntos
Tiene registrado un dominio en Internet	61 %	42 %	-19 puntos

SERVICIOS QUE PODRÍAMOS IMPLANTAR	Ref. 2017	Ref. 2018	Diferencia
Sistema de citas online	38 %	33 %	-5 puntos
Participación en el servicio Información Empresarios	38 %	56 %	+18 puntos

- 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. 2017	Ref. 2018	Diferencia
Certificados realizados	2.234	2.780	+546
Certificados revocados	484	686	+202
Atenciones a usuarios	2.170	2.720	+550
Atenciones internas	59	60	+1

- 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. 2017	Ref. 2018	Diferencia
Medir el valor de la marca ADL Santa Pola (Woodrank)	62,00	69,00	+7,00
Visitas a la sede web www.adlsantapola.es	150.396	78.996	-71.400
Visitantes a la sede www.adlsantapola.es	73.633	51.877	-21.756
Visitas a la sede web www.santapolavant.es	--	6.546	+6.546
Visitantes a la sede web www.santapolavant.es	--	5.087	+5.087
Google Index www.adlsantapola.es	4.720	3.500	-1.220

4.5. Vivero de empresas - Centro de negocios

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

4.6. Gestión de proyectos europeos

- Gestión y potenciación del Servicio de Proyectos Europeos:
 - Gestiones para la realización de los intercambios transnacionales del Proyecto “SOLIDA: Network of municipalities for promotion of immigrants’ democratic participation”.
 - Realización de autorización, mandamientos de pago y justificación de los gastos 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 autorización, mandamientos de pago y justificación de los gastos 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.
 - **Gestiones para la realización de la autorización y disposición de gastos del IV Encuentro internacional del Proyecto Solida previsto para los días del 13 al 16 de marzo en Santa Pola.**
 - Realización autorización, mandamiento de pago y justificación de los gastos para la contratación del viaje de la delegación representante del Ayuntamiento de 3 personas para el quinto intercambio internacional que se celebró en Birgu (Malta) del 11 al 14 de abril.
 - Realización de la autorización, mandamientos de pago y justificación de los gastos para la contratación del viaje de la delegación representante del Ayuntamiento de 2 personas para el sexto intercambio internacional que se celebrará en Tesalónica (Grecia) del 26 al 29 de junio de 2018.
 - Traducción al castellano de los estatutos para la constitución de una Asociación Europea sin ánimo de lucro con el nombre **SOLIDA-Network of Solidarity Based-Towns.**
 - Preparación **dación cuenta de los Estatutos en el Pleno del Ayuntamiento de Santa Pola.**
 - Realización de la autorización, mandamiento de pago y justificación de los gastos para la contratación del viaje de la delegación representante del Ayuntamiento de 2 personas para el séptimo intercambio internacional que se celebrará en Novo Mesto (Eslovenia) del 2 al 5 de octubre de 2018.
 - Preparación documentación actuaciones llevadas a cabo por el Ayuntamiento de Santa Pola en el proyecto SOLIDA durante el inicio del mismo para preparar **publicación**, a solicitud del líder del proyecto.
 - Gestiones para la realización del último encuentro internacional del Proyecto **“SOLIDA: Network of municipalities for promotion of immigrants’ democratic participation”** en Giosiosa Ionica, con la participación de 4 personas de la Delegación de Santa Pola del 3 al 6 de diciembre de 2018.
 - **Solicitud de la acreditación de la Agencia de Desarrollo Local como organización coordinadora, de envío y de acogida dentro del programa ERASMUS+: KA1- Movilidad de las personas por motivos de aprendizaje y KA110-Acreditación de las organizaciones de voluntariado juvenil.**
 - El pasado 19 de abril se recibió comunicado del Instituto de la Juventud de España (INJUVE) para notificarnos que la **Agencia Nacional Española ha aprobado con fecha 19 de abril del presente la solicitud de acreditación, nº de referencia 2018-1-ES02-KA110-011405, de la entidad AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL DE SANTA POLA, con PIC 911882257, como entidad de acogida, envío y coordinadora de proyectos del voluntariado juvenil en el marco del Programa Erasmus+.**
 - **Aprobación Proyecto ERASMUS+ KA1 I WANT TO BE A VOLUNTEER.** Estancia 4 días en Eslovenia. Junio de 2018, intercambio de jóvenes, cuyo objetivo es el empoderamiento de las personas y su inclusión a través del trabajo voluntario. Para 5 jóvenes por país de entre 16 y 30 años. El Ayuntamiento de Santa Pola ha sido incluido en el proyecto.
 - Puesta en marcha y seguimiento de un programa de intercambio para 6 jóvenes santapoleros en Eslovenia del 4 al 13 de junio.

- Gestiones varias para aprobación autorización gastos, recibiendo una subvención de un total de 1.650 euros para cubrir los gastos de viaje de los 6 participantes.
 - Selección de candidatos y gestión del proyecto en general en coordinación con el Racó Jove del Ayuntamiento de Santa Pola.
- **Proyecto UMBRELLA ERASMUS+: Intercambio Juvenil en Dinamarca.**
 - Gestiones para la participación de jóvenes en este proyecto, habiendo sido seleccionada una joven santapolera a través del Servicio de Voluntariado Europeo de la Agencia, para un proyecto de intercambio juvenil en Dinamarca junto con 60 jóvenes de 7 países diferentes: Dinamarca, Croacia, República Checa, Lituania, Serbia, Turquía y España.
- **Gestión documental para la presentación de la candidatura del Ayuntamiento de Santa Pola en las Redes de Transferencia del Programa URBACT III:**
 - **Aprobación del proyecto URBACT III, Transfer Networks. Proyecto “ACTive NGO’s”.** Liderado por Riga (Letonia), participando en el consorcio el Ayuntamiento de Santa Pola y Siracusa (Italia).
 - Gestiones y realización de actuaciones derivadas de la **primera reunión internacional en la ciudad de Riga (Letonia) del 27 al 30 de mayo**, realizándose una presentación en Riga de las principales actuaciones en desarrollo local participativo (Pla Ciutat Santapolavant) por parte de M^a Carmen González, acompañada del coordinador del Racó Jove, Antonio Lafuente y el asesor de proyectos europeos, Alberto Lorente.
 - Preparación Visita Líder del Proyecto y **Constitución del Grupo Acción Local Urbact en Santa Pola (Local Urbact Group) durante los día 4 y 5 de junio**, gestiones para la coordinación de las actuaciones previstas, programación agenda, visitas dependencias municipales, entrevistas Equipo de Gobierno, técnicos municipales y acto de constitución del Grupo Acción Local Urbact para la participación ciudadana.
 - Gestiones varias para trámite de aprobación de gastos y pagos evento en Santa Pola del 4-5 de junio en Junta Gobierno Local Ayto.
 - Difusión en medios de comunicación, prensa, redes sociales, etc.
 - Gestiones y realización de actuaciones derivadas de la **segunda reunión internacional en la ciudad de Riga (Letonia) del 2 al 5 de septiembre**, para la sesión de cierre de la primera fase del proyecto, enviando a 3 participantes Jorge Garcia Martínez, Arquitecto Municipal; Alejandro Escalada Villanueva, Concejal de Urbanismo, Medioambiente, Patrimonio y Territorio y; Alberto Lorente Saiz, como asesor externo.
 - Seguimiento del proyecto y cumplimiento requisitos proyecto EU de la primera fase.
 - **Realización de 2 contratos menores para la contratación de la Asistencia Técnica externa así como la Auditoria de Cuentas, aprobándose en JGL del Ayuntamiento la contratación a CREA360, S.L. para la asistencia técnica externa y a IN AUDIT Grupo Auditor Consultor, S.L.P, el servicio de auditoría de cuentas.**
 - Remisión de documentación y justificación de gastos y actuaciones llevadas a cabo durante la primera fase en la Auditoria Interna del Proyecto, llevada a cabo por **IN AUDIT GRUPO AUDITOR CONSULTOR, S.L.P.**
 - Envío de documentación solicitada de resultados por parte del Ayuntamiento de Santa Pola al líder del proyecto para el cierre del proyecto el día 4 de octubre.

- Inicio de preparación de documentación para planificación y propuestas de actuaciones/presupuesto para la solicitud de la participación de la **segunda fase por parte de la Agencia de Desarrollo Local.**
 - Gestiones para el cierre de la primera fase del proyecto **URBACT III, Transfer Networks. Proyecto “ACTive NGO’s”.** Liderado por Riga (Letonia), participando en el consorcio el Ayuntamiento de Santa Pola y Siracusa (Italia).
 - **Gestión documental para la presentación de la candidatura de la Agencia de Desarrollo Local de Santa Pola en la segunda fase del Proyecto ACTive NGOs URBACT III de las Redes de Transferencia:**
 - Gestiones para preparar la convocatoria de la segunda fase del proyecto URBACT III “ACTive NGOs” a través de la Agencia de Desarrollo Local.
 - Con fecha 14 de noviembre se aprueba por la Comisión Ejecutiva de este organismo municipal, que la Agencia lidere la segunda fase del proyecto y la solicitud de participación a la Comisión Europea.
 - Se recibe comunicado de la Comisión Europea que con fecha 4 de diciembre de 2018 se aprueba la segunda fase del proyecto **ACTive NGOs del programa URBACT III, con la participación de los siguientes países: Riga (Letonia), Siracusa (Italia), Santa Pola (España), Espoo (Finlandia), Dubrovnik (Croacia) y Brighthon (Reino Unido), con una duración de 24 meses, finalizando el 4 de diciembre de 2020.**
- **Con respecto a mantener el asesoramiento externo:**
 - Con fecha 12 de julio finaliza la contratación de un año de la empresa CREA360, S.L. para el **“Servicio de Asesoramiento y Gestión de Proyectos Europeos”.**
 - Elaboración contenido para el **Pliego de Prescripciones Técnicas particulares que a de regir la contratación, mediante procedimiento abierto simplificado, del Servicio y Asistencia Técnica en la captación de Fondos 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:**
 - **Acciones Urbanas Innovadoras (URBAN INNOVATIVE ACTIONS- UIA)** Financiación de hasta 5.000.000€ para proyectos innovadores, reuniones con el Equipo de Gobierno y técnicos municipales e Hidraqua. Tras varias reuniones con componentes del Equipo de Gobierno y Técnicos finalmente se decide no llevar a cabo su desarrollo.
 - **Justice Across Europe.** Líder del Proyecto Universidad de Coimbra (Portugal). Cofinanciación hasta el 80% del total del presupuesto. El proyecto versaba sobre los prejuicios que se tienen entorno a los inmigrantes y los refugiados. Finalmente se decide su declinación.
 - Convocatoria de concesión de subvenciones por la Fundación Biodiversidad, en régimen de concurrencia competitiva, para la realización de proyectos del **Programa empleaverde cofinanciado por el Fondo Social Europeo 2018.** Comunicación Ayuntamiento.
 - Gestiones para dar respuesta a una Solicitud de información recibida por un ciudadano local sobre **“Información de las posibilidades de financiación de una Fundación de Nueva Creación”.**
 - Se comunica la siguiente propuesta de proyecto: **“Music Moves Europe” del programa Europa Creativa.** Cofinanciación del 80%. El programa Europa Creativa este año ha lanzado una convocatoria nueva que pretende mejorar la

formación de jóvenes músicos a través de intercambios internacionales y la apuesta por la innovación y las nuevas tecnologías. Se declina.

- **Otras gestiones en Proyectos Europeos de búsqueda de convocatorias, redacción de propuestas de participación y posicionamiento del municipio a nivel Europeo:**
 - Solicitud proyecto **THE ANTI-BULLYING SPORT SQUAD ERASMUS+ KA 1** junto con Portugal, Turquía, Grecia y Polonia, actividades tanto para alumnos como para profesores. Proyecto no aprobado por la C.E.
 - Solicitud proyecto **Musica - Valores Europeos del programa Europa por los Ciudadanos**, liderado por Malta, con la participación de Italia, Grecia, Rep.Checa, Polonia, Francia, Letonia e Irlanda. Proyecto no aprobado por la C.E.
 - Elaboración y solicitud para liderar un proyecto por parte de la Agencia de Desarrollo Local del programa Europa con los Ciudadanos. **“Neet-up! Empowering youngsters to build the european future”**.
 - Con fecha 25 de julio, se recibe comunicado de la Unión Europea del programa Europa por los Ciudadanos con los resultados de la evaluación del proyecto, no siendo seleccionados.
 - **Resultados:** se ha otorgado a nuestro proyecto una puntuación de 79,5/100, habiéndose otorgado la subvención para los proyectos a partir de 81. En total de la convocatoria se han presentado 113 proyectos, y han sido **seleccionados tan sólo 19**.
 - **Se revisa el contenido del proyecto “Neet-up! Empowering youngsters to build the european future”** para poderlo presentar con los mismos participantes en la convocatoria del día 1 de septiembre, ya que en la anterior resolución, nos quedamos a tan sólo dos proyectos de la línea de corte para ser elegido por la Comisión Europea.
 - Se recibe comunicado de Bruselas, con los siguientes resultados: se ha otorgado a nuestro proyecto una puntuación de 80/100, habiéndose otorgado la subvención para los proyectos a partir de 82 puntos. En total de la convocatoria se han presentado 141 proyectos, y han sido **seleccionados tan sólo 16**.
- **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>:
 - **Publicación en los medios de comunicación del Programa EURODYSEA** para la solicitud de acogida de jóvenes europeos para intercambios profesionales en empresas y para realizar prácticas profesionales remuneradas en las regiones de Europa adheridas al programa.
 - Con fecha 2/03/2018 se recibe comunicado de una empresa local para darse de alta en el registro de empresas del programa Eurodisea.
 - **Publicación EURES “REACTIVATE”**. Plan de movilidad laboral de la UE concebido para ayudar a los ciudadanos mayores de 35 años a encontrar un empleo, beca u oportunidad de aprendizaje en otro país de la UE y para ayudar a los empleadores a encontrar mano de obra cualificada. Requisito mayores de 35 años.
 - Publicación de **ofertas de voluntariado europeo** a distintos países europeos:
 - Proyecto AFS ICL@School. Mechelen (Bélgica).
 - AFS EVNTS AND PROMO. Mechelen (Bélgica) Proyecto IF Global. Bruselas (Bélgica).
 - Proyecto VOICES OF GOKSTAD. Sandefjord (Noruega).
 - Proyecto Youthquake. Fiastra (Italia).
 - Proyecto Youthquake. Cercano a Macerata (Italia).
 - Proyecto YOUTHQUAKE. Terramo (Italia)

- Proyecto We are the change!. Pazarkjik (Bulgaria).
 - Proyecto “Be Active!”. Jurmala (Letonia)
 - Proyecto “eco-ART: Interactions for Diversity”. Jakobski dol (Eslovenia)
 - Proyecto "ZAVOD BOB SLEPA ULCA PROJECT". Ljubljana(Slovenia)
 - Proyecto "EFTERSKOLEN FOR SCENEKUNST". Mallin (Dinamarca)
 - Proyecto "YOLO 6.0 YOUTH ORIENTED LOCAL ODYSSEY". Kerava (Finlandia)
 - Proyecto Pestolazzi Education Programme. Hastings (Reino Unido)
 - Proyecto SVE "EUFLUENCER". Zagreb (Croacia)
 - Intercambio Juvenil Erasmus+ "YES-Youth European Strategy II". Sandanski (Bulgaria)
 - Actualización periódica de los contenidos del apartado de Proyectos Europeos de la página web de la ADL <http://www.adlsantapola.es/es/europa>.
- Gestión y posicionamiento a nivel europeo en consorcios, redes, planes de acción, eventos internacionales y jornadas.
 - Participación en eventos y jornadas formativas de Proyectos Europeos de Dña. M^a Carmen González Vives:
 - Recepción beca de Erasmus+ para la participación de 30 candidatos elegidos entre más de 600 solicitudes de distintos países Europeos para la realización de un curso de formación en Alemania, en la ciudad de Bonn del 19 al 25 de marzo de 2018. ***“TICTAC-Curso multilateral para mejorar el potencial de los jóvenes a través del programa Erasmus+ Jóvenes en Acción”***.
 - Formación para Organizaciones recién Acreditadas en el Servicio Voluntariado Europeo del Programa Erasmus+ Juventud, del 3 al 7 de octubre en Oviedo.
 - Participación el día 25 de octubre en Barcelona en las Jornadas de **“Revitalización del Centro Urbano Comercial de las Pequeñas y Medianas Ciudades”**, resultados del proyecto URBACT “Retailink.
 - Participación en eventos y jornadas formativas de Proyectos Europeos de Dña. Fini Macía Ibarra:
 - Recepción beca de Erasmus+ para la participación de 30 alumnos en el curso de formación **¡Ejercicio lingüístico! Competencias para la comunicación en inglés para proyectos juveniles transnacionales, que se realizará en Málaga del 10 al 16 de marzo**, siendo todos los gastos de viaje, traslado, manutención, curso, etc., sufragados por la citada Agencia Nacional.

EJE 5: POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO

Atención de los usuarios para acercar los servicios al ciudadano

- Resumen por Servicios

RESUMEN ATENCIONES	Ref. 2017	Ref. 2018	Diferencia
Inserción Laboral	22.983	26.020	+3.037
Colocación y Asesoramiento a Empresas	1.410	2.741	+1.331
Servicio de Formación	10.972	6.847	-4.125
TOTAL	35.365	35.608	+243

- Desglose atenciones por servicios

INSERCIÓN LABORAL	Ref. 2017	Ref. 2018	Diferencia
Informaciones- Astilleros	6.423	7.401	+978
Informaciones - Gran Alacant	1.277	1.226	-51
Servicios Centro Colaborador del SERVEF	12.964	13.669	+705
Servicio Empleo - Orientaciones	1.717	3.355	+1.638
Estrategia de Emprendimiento y Empleo Joven	66	74	+8
ET CO TE	82	162	+80
Programas de Empleo	223	89	-134
Certificados ayudas asistenciales	231	44	-187
TOTAL	22.983	26.020	+3.037

ATENCIONES GRAN ALACANT	Ref. 2017	Ref. 2018	Diferencia
Gran Alacant	1.277	1.226	-51

COLOCACIÓN Y ASESORAMIENTO A EMPRESAS	Ref. 2017	Ref. 2018	Diferencia
Empresas visitadas	96	0	-96
Ofertas gestionadas	259	259	0
Asesoramiento a empresas	1.055*	266	-789
Planes de empleo propio	0	0	0
Gestión oferta	--	1.882	+1.882
Programas con otras entidades	--	0	0
Información empresarial	--	169	+169
Rincón empresarial	--	165	+165
TOTAL	1.410	2.741	+1.331

*Hasta el 2017 en el concepto "Asesoramiento a empresas" se contabilizaba los asesoramientos en temas de subvenciones y ayudas, asesoramiento laboral y asesoramiento en la gestión de ofertas de empleo, a partir del 2018 en el concepto "Asesoramiento a empresas" se han contabilizado los asesoramientos en temas de subvenciones y ayudas, asesoramiento laboral y los asesoramientos en otras temáticas empresariales, contabilizándose los asesoramientos en la gestión de ofertas de empleo con otro concepto "Atención gestión oferta".

SERVICIO DE FORMACIÓN	Ref. 2017	Ref. 2018	Diferencia
Entradas vía página web	8.265	4.539	-3.726
Informaciones-Atenciones	1.441	1.709	+268
Necesidades formativas online	425	200	-225
Alumnos	841	399	-442
TOTAL	10.972	6.847	-4.125

- En cuanto a la inserción realizada:

INSERCIÓN REALIZADA	Ref. 2017	Ref. 2018	Diferencia
Planes de Empleo propios y municipales	85	34	-51
ET CO TE	36	39	+3
Servicio de intermediación	102	96	-6
TOTAL	223	169	-54

A) INSERCIÓN LABORAL

5.1. Centro Colaborador del SERVEF

CENTRO COLABORADOR	Ref. 2017	Ref. 2018	Diferencia
Inscripción demanda:			
Astilleros	2.985	3.634	+649
Gran Alacant	273	419	+146
Renovación demanda			
Astilleros	4.033	3.543	-490
Gran Alacant	469	447	-22
Citas SEPE (prestaciones)			
Astilleros	2.976	3.117	+141
Gran Alacant	478	547	+69
Citas SERVEF			
Astilleros	320	519	+199
Gran Alacant	47	52	+5
Introducción currículum	1.057	1.344	+287
Modificación currículum	326	47	-279
TOTAL	12.964	13.669	+705

ORIENTACIÓN LABORAL	Ref. 2017	Ref. 2018	Diferencia
Orientaciones laborales individuales	1.667	2.103	+436
Orientaciones laborales grupales	50	1.252	+1.202
TOTAL	1.717	3.355	+1.638

CONTROL ACTIVIDADES	Ref. 2017	Ref. 2018	Diferencia
Promedio introducción currículum	33,96 minutos	37,08 minutos	+3,12
Promedio modificación currículum	21,83 minutos	23,70 minutos	+1,87
Promedio orientación laboral	46,92 minutos	36,89 minutos	-10,03
Promedio EEEJ - Estrategia Española Emprendimiento Juvenil	27,67 minutos	26,93 minutos	-0,74

5.2. Colectivos con mayores dificultades de inserción

- Inscripción de jóvenes en el Sistema Nacional de Garantía Juvenil

INSCRIPCIONES	Ref. 2017	Ref. 2018	Diferencia
Inscripción EEEJ - Estrategia Española de Empleo Juvenil	66	74	+8

CERTIFICADOS	Ref. 2017	Ref. 2018	Diferencia
Certificados ayudas asistenciales	231	44	-187

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:
 - Contratación de 12 jóvenes cualificados menores de 30 años.(EMCUJU)
 - Contratación de 8 jóvenes menores de 30 años.(EMPUJU)
 - Contratación de 6 personas desempleadas mayores de 30 años (EMCORP)
 - Contratación de 8 personas desempleadas parados de larga duración (EMCORP)
 -

PROGRAMAS DE EMPLEO SUBVENCIONADOS	Ref. 2017	Ref. 2018	Diferencia
Personas atendidas	223	89	-134
Personas contratadas	85	34	-51

- Solicitada subvención de Excm. Diputación Provincial de Alicante para la realización de actuaciones en materia de promoción económica, anualidad 2018.

B) INTERMEDIACIÓN Y ASESORAMIENTO A EMPRESAS

5.11. Servicio de Colocación

- Durante este año, y a diferencia del 2017, debido a la falta de personal, no se han podido realizar visitas a empresas, no obstante sí que se han efectuado los informes de necesidades empresariales al realizarse a 46 empresas el “Cuestionario de visitas a empresas”.
- Sí bien durante el año 2018 se han gestionado el mismo número de ofertas de empleo que en el año 2017, observamos un leve descenso en el número de puestos gestionados así como en el número de inserciones por ofertas gestionadas con respecto al 2017, pese a estos datos, destacar que el porcentaje obtenido en la eficacia de las inserciones ha sido superior al del año 2017.
- Destacar que, como novedad con respecto al año 2017, se han contabilizado los currículums revisados y los currículums remitidos a las empresas en la actuación de gestión de ofertas de trabajo.

RESUMEN SERVICIO DE COLOCACIÓN	Ref. 2017	Ref. 2018	Diferencia
Empresas visitadas	96	0	-96
Ofertas gestionadas	259	259	0
Puestos gestionados privados	283	264	-19
Inserciones por ofertas gestionadas	102	96	-6
Eficacia de las inserciones (objetivo 23%)	36,04%	36,36%	+0,32
Informe necesidades empresariales	--	83,33%	+83,33
Promedio tiempo gestión oferta (en minutos)	247,86	120,49	-127,37
Atención gestión oferta	1.017	1.882	+865
Currículum revisados ofertas	--	2.712	+2.712
Currículum enviados ofertas	--	1.520	+1.520

NOTA: El descenso en el tiempo invertido en la gestión de ofertas de trabajo se debe principalmente a que en determinados meses del año 2018 el registro de la gestión de candidatos se ha realizado con posterioridad a la fecha real a la efectuada, no pudiendo contabilizar el tiempo real invertido.

5.12. Asesoramiento a empresas

- Se han realizado 266 asesoramientos a empresas, lo que supone un aumento con respecto a 2017, sobre todo en el asesoramiento en temas de subvenciones y ayudas.

ASESORAMIENTO A EMPRESAS	Ref. 2017	Ref. 2018	Diferencia
Subvenciones y ayudas	10	122	+112
Asesoramiento laboral	28	102	+74
Asesoramiento otras temáticas		42	+42
TOTAL	38	266	+228

NOTA: Durante el año 2017 no se recogían datos referentes a “Asesoramiento otras temáticas”.

5.13. Gestión de planes propios

- Durante el año 2018, por razones económicas, no se han gestionado planes de empleo propio.

5.14. Gestión de programas con otras entidades

- Durante el año 2018 no se han gestionado programas.

5.15. Información empresarial

- Destacar que en 2018 se observa un importante aumento con respecto a 2017 en la difusión de documentos y eventos de interés empresarial (jornadas, eventos, normativa, ayudas, etc.).
- Indicar que, como novedad, durante 2018 se han recogido las atenciones y las altas realizadas en el servicio de información empresarial.

RELACIONES INTEREMPRESARIALES	Ref. 2017	Ref. 2018	Diferencia
Acciones difundidas	24	70	+46
Atenciones información empresarial	--	169	+169
Altas información empresarial	--	34	+34

NOTA: Durante el año 2017 no se recogían datos referentes a "Atenciones información empresarial" ni a "Altas información empresarial".

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. 2017	Ref. 2018	Diferencia
Órdenes publicadas y estudiadas	8	4	-4
Órdenes utilizadas	5	4	-1

- 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. 2017	Ref. 2018	Diferencia
Aula Mentor	155	157	+2
Aula Higiene Alimentaria	3	3	0
Aula Idiomas	23	23	0
Aula Prevención de Riesgos Laborales	3	3	0
Aula Social Media	6	0	-6
Subvencionados	4	6	+2
TOTAL	194	192	-2

5.22. Gestión de la formación profesional para el empleo

- Se han gestionado las siguientes acciones formativas:

RESUMEN CURSOS	Ref. 2017	Ref. 2018	Diferencia
Subvencionados	3	7	+4
Intermediados	2	2	0
Propios	31	12	-19
Aula Informática Mestre Tovar	20	2	-18
Ajenos	4	1	-3
TOTAL	60	24	-36

- Se han gestionado 7 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	824
T´ AVALEM Villa Santa Pola II	SERVEF	Desempleados menores de 30 años, Garantía Juvenil	1	20	1.056
PFCB Sistemas Microinformáticos 17-18	C.Educación	Jóvenes 16 a 21 sin estudios ESO	1	15	640
PFCB Sistemas Microinformáticos 18-19	C.Educación	Jóvenes 16 a 21 sin estudios ESO	1	15	372
AP-POEJ Comercio	Ministerio de Presidencia	Jóvenes en Garantía Juvenil	1	12	410
AP-POEJ Restauración	Ministerio de Presidencia	Jóvenes en Garantía Juvenil	1	12	400
Taller Empleo Villa Santa Pola VIII	SERVEF	Desempleados mayores de 25 años	1	24	24
TOTAL			7	1258	3.726

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

CURSOS INTERMEDIADOS	Beneficiarios	Cursos	Alumnos	Horas
CDT - Formación Básica Manipulador Alimentos y Alérgenos	Desempleados	1	29	5
CDT - Formación Básica Manipulador Alimentos y Alérgenos	Desempleados	1	15	5
TOTAL		2	44	10

- Se han gestionado 12 cursos propios:

CURSOS PROPIOS	Beneficiarios	Recurso Formativo	Cursos	Alumnos	Horas
Cursos de Inglés nivel básico A1	Usuarios propios	Aula Idiomas	2	30	100
Cursos de Inglés nivel básico A2	Usuarios propios	Aula Idiomas	3	46	140
Cursos de Inglés nivel intermedio B1	Usuarios propios	Aula Idiomas	1	21	40
Cursos de Inglés Atención al Público	Usuarios propios	Aula Idiomas	2	38	44
Taller Entrevista Laboral en Inglés	Usuarios propios	Aula Idiomas	1	10	10
Cursos de Francés nivel básico A1	Usuarios propios	Aula Idiomas	1	16	40
Cursos de Francés nivel básico A2	Usuarios propios	Aula Idiomas	1	11	40
Taller de C. Vitae en Inglés	Usuarios propios	Aula Idiomas	1	10	10
TOTAL			12	182	424

- Se ha realizado 1 curso ajeno cediendo recursos e instalaciones:

CURSOS AJENOS	Beneficiarios	Cursos	Alumnos	Horas
Cursos Alfabetización Informática	Itinerarios Integrados	1	15	60
TOTAL		1	15	60

- Resumen de utilización del Aula Informática Mestre Tovar:

CURSOS/ACTIVIDADES	Beneficiarios	Nº Activ.	Alumnos	Horas
Curso Alfabetización Informática	Itinerarios Integrados	1	15	60
C.V en Inglés	Usuarios Servicio	1	10	10
TOTAL		2	35	70

- Gestión de matrículas de cursos propios:

MATRÍCULAS	Ref. 2017	Ref. 2018	Diferencia
Alumnos Mentor	33	35	+2
Alumnos Higiene Alimentaria	43	20	-23
TOTAL	76	55	-21

- Gestión de económica de los cursos propios:

GESTIÓN ECONÓMICA MATRÍCULAS	Alumnos	Ingresos	Ingresos A.D.L.
Alumnos Mentor	35	2.184,00 €	456,72 €
Alumnos Higiene Alimentaria	20	378,00 €	94,50 €
TOTAL	55	2.562,00 €	551,22 €

- Recursos obtenidos con las Alianzas:

RECURSOS ALIANZAS	Ref. 2017	Ref. 2018	Diferencia
Concejalía Mujer	0	0	0
Jovempa	2	0	-2
CDT Alicante	0	0	0
Federación Autónomos	0	0	0
Cámara de Comercio de Alicante	0	0	0
Incibe (Instituto Nacional de Ciberseguridad)	2	0	-2
TOTAL	4	0	-4

- Durante el año 2018 no se ha podido poner en marcha el Aula Social Media por no disponer de personal para realizar estos cursos:

PLAN DE ACCIÓN PROPIO	Ref. 2017	Ref. 2018	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	1	0	-1
TOTAL	6	5	-1

- Se han mantenido los convenios de colaboración en materia de Prevención de Riesgos Laborales e 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 y del programa T´Avalem I, obteniendo resultados muy positivos los prácticamente todos los formadores evaluados:

DOCENTES	CURSO	PUNTUACIÓN (0-5)
Docente especialidad Dinamización cultural	T´Avalem I	4,85
Docente especialidad Administración	T´Avalem I	4,75
Docente Especialidad Electricidad	T´Avalem I	4,70
Docente de apoyo e Inglés	T´Avalem I	3,60
Docente Informática	PFCB Sist. Micro 17-18	4,80
Docente Formación Básica, FOL.	PFCB Sist. Micro 17-18	4,90

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

Seguimientos 2018	Alumnos	Inserción Laboral	% Inserción Laboral	Inserción Educativa	% Inserción Educativa
Proyecto T´Avalem Villa Santa Pola I	28	12	42,8%	1	3,5%
PFCB Sistemas Microinf. 17-18	12	0	0%	3	25%
AP-POEJ FORMA+EMPLEA JOVES SANTA POLA 2018	20	1	5%	3	15%

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. 2017	Ref. 2018	Diferencia
Informaciones	5	3	-2

- 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. Puesto que las entidades ya no pueden realizar las pruebas de competencia clave, que únicamente el Servef, puede hacerla, este año y en sucesivos no las hemos realizado.

COMPETENCIAS PROFESIONALES POR LA EXPERIENCIA LABORAL	Ref. 2017	Ref. 2018	Diferencia
Pruebas de competencia clave realizadas	23	0	-23
Pruebas de competencia clave superadas	16	0	-16

5.25. Acreditación como entidad de formación.

- Acreditaciones de especialidades formativas obtenidas en 2018:

ACREDITACIONES OBTENIDAS EN 2018	CÓDIGO	HORAS
Alfabetización Informática: Informática e Internet	FCOIO2	25
Competencias Clave Nivel 2 para certificados de profesionalidad con idiomas: comunicación en lengua castellana, competencia matemática y comunicación en lengua extranjera (inglés)	FCOV26	420
Competencias Clave Nivel 2 para certificados de profesionalidad sin idiomas: comunicación en lengua castellana, competencia matemática	FCOV27	240
Competencias Clave Nivel 3 para certificados de profesionalidad con idiomas: comunicación en lengua castellana, competencia matemática y comunicación en lengua extranjera (inglés)	FCOV28	580
Competencias Clave Nivel 2 para certificados de profesionalidad sin idiomas: comunicación en lengua castellana, competencia matemática	FCOV29	400

- Durante 2018 no ha habido ninguna acreditación de especialidad formativa que haya causado baja.
- Acreditaciones que se encuentran de alta en el Servef a 2018:

HISTÓRICO ACREDITACIONES	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Total
Nº Especialidades acreditadas	5	2	1	0	8	5	21

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 2018:
 - Proyecto T’Avalem Villa de Santa Pola II
 - Proyecto Taller de Empleo Villa de Santa Pola VIII

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 II y Taller de Empleo Villa de Santa Pola VIII, realizándose el seguimiento y control de su plan de formación.

05.26.03. Impartición de la Acción Formativa.

- En 2018 se puso en marcha y se están impartiendo los módulos formativos previstos para las 5 especialidades formativas solicitadas en el Proyecto T’Avalem Villa de Santa Pola II y Taller de Empleo Villa de Santa Pola VIII, promoviendo la obtención de certificados de profesionalidad:

ACCIONES FORMATIVAS
Operaciones Aux. de servicios administrativos y generales
Actividades Administrativas en Relación con el Cliente
Operaciones Auxiliares de revestimientos continuos en construcción
Fábricas de albañilería
Dinamización, programación y desarrollo de acciones culturales

05.26.04. Ejecución de obras y/o servicios.

- En la actualidad se están ejecutando los servicios de dinamización cultural, servicios administrativos y servicios de albañilería previstos para el trabajo real de los alumnos de los dos proyectos citados anteriormente.

05.26.05. Seguimiento de inserción de los alumnos.

- Al finalizar estos proyectos mixtos de Formación y Empleo se realizará el seguimiento de inserción de los alumnos. Durante la impartición del programa los alumnos reciben orientación para la búsqueda de empleo y asesoramiento empresarial a través del Plan de Orientación.