

# PLAN DE ACTUACIÓN 2014

Abril 2014

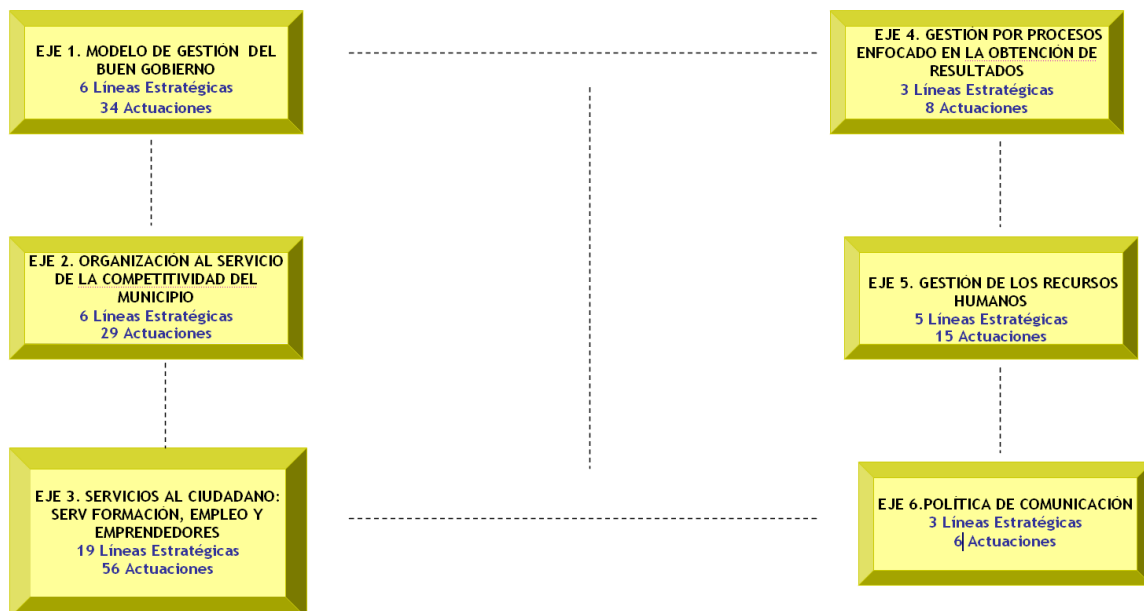
**INTRODUCCION:**

Este Plan de Actuación que se propone y que espero merezca su aprobación, se presenta con el nuevo esquema resultado de la revisión del Plan Estratégico 2022 y de las propias recomendaciones de los Consejeros y Consejeras del Organismo Autónomo y esperamos se ajuste más y mejor a las necesidades de comunicación entre esta Gerencia, la Dirección y otras partes interesadas de la Organización.

La estructuración del Plan se basa en 6 ejes, con 42 líneas estratégicas y 148 actuaciones, que se resumen con este cuadro:

# Ejes y Líneas Estratégicas

## Plan de Actuación 2014



El contenido del Plan se ajusta a la alineación de objetivos estratégicos con el Plan Estratégico 2022, los resultados del año anterior (Informe de Gestión) y las propuestas de mejora que se han realizado para el presente año.

En este documento hemos reflejado los indicadores con metas y aquellos históricos más significativos, pero en el marco de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad se seguirá con todos los registros de indicadores que nuestro sistema establece, incluidos los de datos históricos.

## EJE 1. MODELO DE GESTIÓN DEL BUEN GOBIERNO

### LÍNEAS ESTRATÉGICAS

- 1.1. Dirigir la organización de forma participada utilizando mecanismos de motivación al personal
- 1.2. Difundir las Cartas de Servicios de la ADL
- 1.3. Gestionar y favorecer las Alianzas
- 1.4. Realizar acciones en Responsabilidad Social e integrarla en la estrategia de la organización
- 1.5. Promover el “Plan para la Igualdad de Oportunidades entre Hombres y Mujeres” en todas nuestras actuaciones
- 1.6. Gestionar de forma sostenible los recursos propios

### 1.1. DIRIGIR LA ORGANIZACIÓN DE FORMA PARTICIPADA UTILIZANDO MECANISMOS DE MOTIVACIÓN AL PERSONAL

#### ACTUACIONES

1. Contar con una **Política Integrada y una Estrategia** de la Agencia de Desarrollo Local actualizada, cumpliendo con los requisitos del compromiso de la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad a través de la comunicación a la organización de la importancia de satisfacer los requisitos del cliente así como los legales y reglamentarios.
2. Mantener el estilo de mando que garantice la Gestión por Procesos y la participación de todos los trabajadores, **actuando la Gerencia como modelo de referencia**, mediante la puesta en marcha de mecanismos de motivación como la empatía, el diálogo, la confianza y la delegación de responsabilidades, realizando al menos diez reuniones al año con el Equipo Directivo y, al menos dos reuniones anuales con todo el personal, para compartir el estado de ejecución del Plan de Actuación.
3. En función de las posibilidades y los recursos internos y externos, se buscará adecuar las dependencias para el desarrollo de las tareas del personal en las mejores condiciones que posibiliten una atención de calidad a los usuarios.

### 1.2. DIFUNDIR LAS CARTAS DE SERVICIOS DE LA ADL

#### ACTUACIONES

1. La Agencia de Desarrollo Local contará y publicitará una Carta de Compromisos de sus Servicios en los que existan compromisos con el ciudadano, indicando objetivos y grado de cumplimiento anualmente. Esta carta seguirá lo estipulado según la norma UNE 93200 de Carta de Servicios o norma similar.
2. El Taller de Empleo Villa de Santa Pola V, contará con una Carta de Servicios **que servirá como documento principal de los servicios que se realicen** en esta actividad formativa.
3. Como complemento a estas Cartas de Servicios se realizará un **folleto promocional** (Catálogo de Servicios) para dar a conocer los servicios que se prestan desde la A.D.L.

### 1.3. GESTIONAR Y FAVORECER LAS ALIANZAS

#### ACTUACIONES

1. Gestionar las relaciones con los **Órganos Políticos y otros grupos de interés** para garantizar la coordinación institucional y la alineación de objetivos, mediante la realización de una publicación, reunión de trabajo monográfica o jornada de puertas abiertas, disponiendo de una relación de los convenios y acuerdos de colaboración suscritos, realizándose al menos una vez al año un análisis de los resultados de estas alianzas.

2. Impulsar actuaciones de coordinación y colaboración con otros Departamentos Municipales con objetivos sinérgicos o complementarios, como pueden ser los Servicios Sociales, la Juventud o la Mujer.
3. Acrecentar la participación, implicación y satisfacción de los ciudadanos y clientes de los planes de actuación de la ADL, realizando **las actuaciones posibles en las que se recoja la voz del ciudadano**, para su posterior integración en la estrategia de la organización.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN INDICADORES	OBJETIVOS
Realización de al menos 10 reuniones anuales con el Equipo Directivo	=>10
Realización de al menos 2 reuniones anuales con todos los trabajadores	=>2
Una publicación, reunión de trabajo monográfica o jornada puertas abiertas al año	=>1

#### 1.4. REALIZAR ACCIONES EN RESPONSABILIDAD SOCIAL E INTEGRARLA EN LA ESTRATEGIA DE LA ORGANIZACIÓN

##### ACTUACIONES

1. Establecer canales que faciliten el conocimiento de buenas prácticas sobre los valores organizacionales mediante la realización de distintas **comunicaciones internas de sensibilización en valores**, así como actuaciones para la implicación del personal.
2. **Impulsar las acciones de solidaridad y apoyo** entre el personal de la organización para la colaboración en acciones a favor de la gestión de asociaciones sin ánimo de lucro y ONG's, estableciendo como mínimo la venta de lotería de Navidad a favor de una de estas Entidades.

#### 1.5. PROMOVER EL “PLAN PARA LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES ENTRE HOMBRES Y MUJERES” EN TODAS NUESTRAS ACTUACIONES

##### ACTUACIONES

1. Participar activamente en la Comisión Municipal e intervenir a través de acciones propias en los objetivos de la misma.
2. Realizar un estudio por género de la actual situación del colectivo de desempleados de la localidad en particular y de nuestros usuarios en general, haciendo un seguimiento posterior de su evolución.
3. Ampliar a otras actuaciones, que se realizan en la A.D.L., la recogida de datos en función del género.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN INDICADORES	OBJETIVOS
Elaboración informe de partida y de la evolución del desempleo por género mensual	100%
Elaboración informe trimestral de las atenciones realizadas por género	100%

#### 1.6. GESTIONAR DE FORMA SOSTENIBLE LOS RECURSOS PROPIOS

##### ADMINISTRATIVOS

##### ACTUACIONES

1. Gestión de las tareas propias de carácter interno de la Organización, destacando entre otras actuaciones la Gestión de los Órganos de Gobierno y tramitación de expedientes administrativos mediante la gestión informatizada de los procesos internos.
2. Gestión de compras: control de compras y realización del inventario de existencias y material de consumo, disponiendo de actas de recepción de materiales suministrados, así como seguir con la evaluación de nuestros proveedores.

3. Control de la caja de gastos de la A.D.L. para la atención de gastos menores y posterior justificación de los gastos realizados, de la forma establecida.
4. Gestión de petición y justificación de subvenciones, con el oportuno seguimiento de expedientes, control de fechas, plazos y resoluciones.
5. Se seguirá velando por el cumplimiento de la legislación aplicable en materia de NN.TT. en general, y la LOPD en particular. En concreto, durante este año se realizará la correspondiente auditoría externa de verificación del cumplimiento de la LOPD.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN INDICADORES	OBJETIVOS
Adquirir materiales necesarios dando prioridad a las empresas locales	65%

## ECONÓMICOS

### **ACTUACIONES**

1. Elaboración de la propuesta de anteproyecto de los presupuestos en el último trimestre del año, y durante el ejercicio se harán las oportunas propuestas de modificaciones para ajustar la ejecución del mismo con la evolución real del Organismo Autónomo Municipal, debiendo posteriormente analizar la liquidación general del Presupuesto y realizar las oportunas propuestas en función de los resultados.
2. Control analítico de cada uno de los servicios y programas que se desarrollen, buscando la eficiencia de las distintas actuaciones dirigidas al ciudadano y justificación de las mismas, como medida de compromiso y transparencia.

## TECNOLÓGICOS

### **ACTUACIONES**

1. Gestionar las herramientas de uso interno instaladas en la ADL para su correcto funcionamiento (alta de usuarios, actualizaciones, etc.). Entre otras: SOFTGestión, SOFTQCalidad y SOFTModernización.
2. Iniciar el análisis y posterior desarrollo de la versión 2.0 de SOFTGestión.
3. Desarrollar nuevas aplicaciones para uso interno y mantener las que funcionan actualmente (corrección de errores de programación, desarrollo de nuevas funcionalidades, etc.).
4. Realizar las tareas de mantenimiento preventivo y reactivo de los sistemas de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) de la ADL y proyectos dependientes (Taller de empleo, PCPI, etc.)
5. Gestionar y configurar el acceso de la A.D.L. a la Red SARA.
6. Reconfigurar los equipos de comunicaciones (routers y firewall) para optimizar su funcionamiento según la estructura física actual de la ADL.
7. Iniciar el estudio para la migración de los sistemas TIC de la ADL a software de código abierto.
8. Realizar labores de diseño de material promocional para los eventos en los que participe la ADL (carteles, dípticos, etc.)

## INFRAESTRUCTURAS

### **ACTUACIONES**

1. Inventariar, controlar y mantener las instalaciones propias de la ADL.

2. Actualización del inventario de mobiliario y enseres del Organismo, así como el control y mantenimiento de las infraestructuras.

### MEDIOAMBIENTALES

La Agencia de Desarrollo Local de forma progresiva iniciará a partir del año 2014 la documentación e implantación de un Sistema de Gestión Ambiental basado en la norma ISO 14001, con ello, se pretende establecer unas pautas y/o prácticas por parte de todo el personal que conlleve a una reducción del impacto ambiental provocado por las propias actividades, propiciando de este modo un **comportamiento ambiental que favorecerá de forma substancial un cambio de actitudes en el desempeño del trabajo, reduciendo los consumos de los principales recursos: papel, tóners, tinta impresoras, electricidad, agua, etc.**

### ACTUACIONES

1. Inicio en la **elaboración e identificación los aspectos ambientales** de las actividades y servicios realizados en la Agencia, para determinar aquellos que tienen o puedan tener impactos ambientales significativos en el medio ambiente.
2. Propuesta de una **Política Ambiental para la ADL**, que sea apropiada a la naturaleza, magnitud e impactos ambientales de sus actividades y, que incluya un compromiso de mejora continua y prevención de la contaminación.
3. La ADL contará con un **Manual de Buenas Prácticas Ambientales** que expondrá una serie de medidas útiles y sencillas de aplicar que contribuyan a conseguir el objetivo principal de Desarrollo Sostenible, y los objetivos específicos del Programa de Gestión Ambiental, estableciendo los procedimientos adecuados e indicadores para garantizar una gestión sostenible de los recursos utilizados.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN INDICADORES	OBJETIVOS
Inicio Implantación Sistema de Gestión Ambiental según ISO 14001	10%

## **EJE 2. ORGANIZACIÓN AL SERVICIO DE LA COMPETITIVIDAD DEL MUNICIPIO**

### **LÍNEAS ESTRATÉGICAS**

- 2.1. Reforzar la Planificación Estratégica en el municipio
- 2.2. Favorecer la participación de los agentes socioeconómicos para una mayor competitividad
- 2.3. Estimular la adopción de herramientas integrales en el tejido empresarial del municipio
- 2.4. Promover las TIC en la población y el uso de los certificados digitales
- 2.5. Gestionar la delegación de las Playas del municipio
- 2.6. Gestionar herramientas al servicio externo y del Ayuntamiento

### **2.1. REFORZAR LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DEL MUNICIPIO**

#### **ACTUACIONES**

1. Garantizar la **revisión sistemática del Plan Estratégico de la ADL 2022**, cuyo objetivo sea aumentar al máximo nuestra transparencia, dación de cuenta y transferencia clara de información a nuestros consejeros, clientes y partes interesadas sobre nuestras principales líneas de actuación.
2. **Actualización de la Estrategia Anual de la ADL** a través de los Planes Anuales de Gestión que serán elaborados por el Equipo Directivo con la dirección de Gerencia y, aprobados por el Consejo de Administración de la Agencia de Desarrollo Local.
3. Realizar los oportunos estudios sobre las características de los recursos humanos, sobre todo el de los más jóvenes, para detectar las carencias y debilidades y buscar acciones que permitan superar estas amenazas para la competitividad de la población.

4. **Mantener actualizado el estudio de Indicadores de Desarrollo Local:** ampliar el estudio con los datos del Tejido empresarial de la localidad y, cambiar la estructura separando datos y análisis de los mismos para disponerlos para su difusión.
5. Apoyo al Ayuntamiento para la realización de un **Diagnóstico estratégico y socioeconómico de la situación actual del municipio de Santa Pola**, cuyo objetivo principal será conocer la realidad socioeconómica y competitiva de la localidad en la actualidad, para actuar en consonancia y para poder impulsar nuevos proyectos que incrementen los niveles de empleo del municipio.
6. Apoyo al Ayuntamiento para conseguir una gobernanza transparente y eficiente en todas las facetas en que dispongamos medios y conocimientos, como se detallan en las líneas 2.5 y 2.6 de este eje.

## 2.2 FAVORECER LA PARTICIPACIÓN DE LOS AGENTES SOCIOECONÓMICOS PARA UNA MAYOR COMPETITIVIDAD

### ACTUACIONES

- 1.- Apoyo e incentivación al asociacionismo empresarial en general y de cualquier otra actividad que favorezca la participación, el consenso y la implicación de todos los agentes de la población

## 2.3 ESTIMULAR LA ADOPCIÓN DE HERRAMIENTAS INTEGRALES EN EL TEJIDO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO

### ACTUACIONES

1. Diseño y elaboración de **actividades formativas en Gestión de la Calidad, de planificación estratégica** o similares (LOPD, PRL, RSC, cualquier otro sistema de gestión empresarial) que puedan ayudar a mejorar la competitividad de las empresas y empresarios.
2. Colaboración en **implantación de Sistemas de Gestión de Calidad y/o Medio Ambiental en empresas de la localidad**, a través de la elaboración de convenios de colaboración y **fomento de la herramienta informática SOFTQCALIDAD**, para ello, se realizará de forma anual una difusión que la Agencia cuenta con Gestores certificados por organismo competente para el asesoramiento y acompañamiento a las empresas y emprendedores.

## 2.4. PROMOVER LAS TIC EN LA POBLACIÓN Y EL USO DE LOS CERTIFICADOS DIGITALES

### ACTUACIONES

1. Realizar labores de difusión de soluciones informáticas, tendencias de la tecnología, legislación, etc.
2. Actuar de Punto de Registro de Usuario (PRU) de la ACCV, promocionando y emitiendo certificados digitales.
3. Potenciar el valor de la marca ADL Santa Pola en Internet, haciendo el oportuno seguimiento y medición, tomando como referencia los resultados del año anterior.
4. Poner en marcha acciones de mejora basándonos en los siguientes indicadores:

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN INDICADORES	Referencia
Medir el valor de la marca ADL Santa Pola en Internet , mediante el índice Woodrank	63
Seguidores de la ADL en Facebook	987
Seguidores de la ADL en Twitter	254
Visitas a la sede Web de la ADL	79.936
Visitantes a la sede Web de la ADL	44.368
Número de certificados digitales realizados como centro PRU	457

## 2.5. GESTIONAR LA DELEGACIÓN DE LAS PLAYAS DEL MUNICIPIO

La Agencia de Desarrollo Local a través del Servicio de Planificación y Calidad asumirá progresivamente la gestión técnica de la Delegación de Playas, realizando al menos las siguientes:

### ACTUACIONES

1. Se actualizará la actual Carta de Servicios de Playas que servirá **como documento principal de los servicios que se prestan al ciudadano en las 13 playas del municipio de Santa**, indicando nuestros compromisos y medidas de subsanación, o norma similar. Esta carta seguirá lo estipulado según la norma UNE 93200 de Carta de Servicios. Su difusión se realizará a través de la web de Turismo del Ayuntamiento de Santa Pola y el Sistema de Quejas y Sugerencias se utilizará el informatizado de la propia Agencia.
2. Realización de las **comunicaciones internas al Órgano Gestor de Playas** y coordinación de actuaciones. Durante la Temporada Estival se realizarán al menos las siguientes:
  - Protocolos de Emergencia.
  - Programas e Informes de Auditoria Interna y Externa.
  - Información resultados Analíticas de Baño.
  - Acuerdos de mejora adoptados en las reuniones y actas.
3. Cumplimiento de las reuniones previstas anuales (una trimestral).
4. Gestión con el Servicio Provincial de Costas: elaboración del Plan de Explotación de Playas y seguimiento de todos los expedientes (zonas náuticas, chiringuitos, hamacas, socorrismo, puntos accesibles, limpieza, etc.) y, solicitudes diversas.
5. Gestión con la Consellería de Infraestructuras (servicios en zonas de servidumbre) y seguimiento de expedientes.
6. Gestión de convenios: Socorrismo, Mecenazgo, AVT, Limpieza, Hamacas, etc.
7. Gestión de subvenciones, presupuestos y aprobación de gastos.
8. Mantener los galardones de las playas Bandera Azul por ADEAC-FEE en las playas de Levante, Calas de Santiago Bernabéu, Varadero, Calas del Este y Tamarit.
9. Apoyo al CIMAR para el mantenimiento del galardón “Centro Bandera Azul”.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN INDICADORES	OBJETIVOS
Actualización estudio de indicadores de Desarrollo Local	100%
Aprobación y difusión Carta de Servicio de las Playas	100%
Cumplimiento de las reuniones planificadas del Órgano Gestor de Playas	50%
Mantenimiento de las playas galardonas (4 playas)	100%
Mantenimiento del Centro Bandera Azul (CIMAR)	100%
Solicitar al menos una Distinción Temática Anual a ADEAC-FEE	100%

## 2.6. GESTIONAR HERRAMIENTAS AL SERVICIO EXTERNO Y DEL AYUNTAMIENTO

### ACTUACIONES

1. Gestionar las herramientas de uso externo instaladas en la ADL para su correcto funcionamiento (alta de usuarios, actualizaciones, etc.). Entre otras: plataforma de formación online, SOFTQCalidad Ayuntamiento, sede Web Ayuntamiento, etc.
2. Desarrollar nuevas aplicaciones para uso externo y mantener las que funcionan actualmente (corrección de errores de programación, desarrollo de nuevas funcionalidades, etc.).



3. Actualizar el servidor de servicios externos a la última versión disponible del sistema operativo CentOS y la plataforma de formación online a la última versión de Moodle.
4. Impartición del curso avanzado de plataformas de formación online para el Ayuntamiento de Elche.
5. Desarrollo de la aplicación SOFTDSG para la gestión del departamento municipal de servicios generales.
6. Desarrollo de la aplicación SOFTCombustible para la gestión del consumo de combustible de los vehículos municipales.
7. Vigilar el cumplimiento de los siguientes indicadores:

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN INDICADORES	OBJETIVOS
Publicar el 100% de los contenidos de la sede Web del Ayuntamiento el mismo día del encargo o al siguiente día laboral si se remite fuera del horario.	100%

### EJE 3. SERVICIOS AL CIUDADANO:

#### LÍNEAS ESTRATÉGICAS FORMACIÓN

- 3.1. Identificar y realizar un Inventario de necesidades
- 3.2. Conocer la oferta subvencionada e intermediada
- 3.3. Contar con un Plan de Acción Propio y gestionar homologaciones y convenios
- 3.4. Disponer de un Catálogo actualizado de la Oferta Formativa
- 3.5. Gestionar las Acciones Formativas Subvencionadas, Intermediadas y Propias
- 3.6. Garantizar la Calidad del Profesorado
- 3.7. Realizar un seguimiento de Inserción de Alumnos
- 3.8. Gestionar los recursos y espacios formativos

#### 3.1. IDENTIFICAR Y REALIZAR UN INVENTARIO DE NECESIDADES

El objetivo principal de esta línea de actuación es tener identificadas las necesidades formativas de los principales agentes sociales, empresarios, trabajadores y desempleados del municipio, recogiendo las mismas en un inventario actualizado que se tendrá en cuenta a la hora de realizar la planificación anual de la oferta formativa de la ADL.

#### ACTUACIONES

1. Recoger las necesidades de formación de los ciudadanos de Santa Pola directamente o a través de los Servicios Externos de la ADL, a través de la Web, así como recabar de los distintos agentes sociales del municipio sus necesidades de formación mediante la reunión de la Mesa por la Formación que se celebrará dentro del segundo semestre, disponiendo de un listado actualizado en todo momento.
2. Dar a conocer al Servef en el plazo que establezcan, las necesidades formativas de la ADL, para que se integren nuestras propuestas formativas en la planificación anual de cursos de formación profesional para el empleo.
3. Disponer del Plan de Actuación Anual de Formación de la ADL, a primeros de año, que se podrá revisar y actualizar en función de los cambios que se vayan produciendo a la largo del año.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN INDICADORES	OBJETIVOS
Cursos puestos en marcha respecto a los cursos planificados	75%

### **3.2. CONOCER LA OFERTA SUBVENCIONADA E INTERMEDIADA.**

El objetivo principal de esta línea de actuación es conocer la oferta formativa subvencionada e intermediada disponible, para intentar acceder a los distintos programas y planes promovidos por distintas administraciones y/o organizaciones a los que podamos optar.

#### **ACTUACIONES**

1. Realizar un seguimiento y estudio de las distintas órdenes de formación publicadas por la Generalitat Valenciana que puedan ser de aplicación en la ADL.
2. Estudiar las posibles fuentes de financiación y recursos de formación a obtener de las distintas administraciones y organizaciones públicas y/o privadas.
3. Establecer nuevas Alianzas con entidades de formación y organismos públicos y/o privados que dispongan de planes o programas de formación, para intentar cubrir dichas necesidades detectadas y no cubiertas, así como rentabilizar el uso de nuestras instalaciones de formación.

### **3.3. CONTAR CON UN PLAN DE ACCIÓN PROPIO Y GESTIONAR HOMOLOGACIONES Y CONVENIOS**

El objetivo principal de esa línea de actuación es disponer de una planificación propia de actividades formativas que se organicen desde la ADL, disponiendo de instalaciones formativas homologadas, y contar con convenios y aquellas autorizaciones que sean necesarias para impartir todo tipo de formación en Santa Pola.

#### **ACTUACIONES**

1. Elaborar un Plan de Acción Propio de las acciones formativas que se promuevan por la ADL, bien a través de medios propios o bien mediante sistema de pago, aplicando la Ordenanza de Exacción de precios públicos para la realización de cursos.
2. Conseguir la homologación de nuevas especialidades formativas ante el Servef, de los cursos que se soliciten en el marco de las Órdenes de los Programas de Talleres de Empleo y de Formación Profesional para el Empleo prioritariamente dirigidos a personas en situación de desempleo. Homologar nuevas aulas en las instalaciones de la C/Gerona, nº 2.
3. Firmar convenios y autorizaciones con organismos o entidades colaboradoras de formación en materias como Higiene Alimentaria y Prevención de Riesgos Laborales, necesarios para trabajar al ser exigido por la legislación vigente.

### **3.4. DISPONER DE UN CATÁLOGO ACTUALIZADO DE LA OFERTA FORMATIVA**

El objetivo principal de esta línea de actuación es disponer de una planificación de la oferta formativa actualizada que se publicite en nuestra WEB y se difunda suficientemente en medios de comunicación.

#### **ACTUACIONES**

1. Disponer de un catálogo actualizado de la oferta formativa que servirá para elaborar la planificación de la oferta formativa, a presentar en el Plan de Actuación Anual de Formación de la ADL.
2. Publicitar sistemáticamente la formación en la WEB, tanto de la oferta formativa en vigor como de la que se vaya planificando a lo largo del año, y difundir en medios de comunicación toda aquella formación que se organice a través del Servicio de Formación de la ADL.

### 3.5. GESTIÓN ACCIONES FORMATIVAS SUBVENCIONADAS, INTERMEDIADAS Y PROPIAS

El objetivo principal de esta línea de actuación gestionar adecuadamente todos los cursos subvencionados, intermediados y propios que se organizan a través de la ADL.

#### ACTUACIONES

1. Gestionar, justificar y evaluar las acciones formativas subvencionadas atendiendo a su normativa de aplicación.
2. Gestionar, justificar y evaluar las acciones formativas intermediadas atendiendo a las instrucciones técnicas que se establezcan en los distintos protocolos de actuación que se elaboren para los cursos intermediados y planes de acción propios, realizando un seguimiento adecuado de las mismas.
3. Optimizar los servicios on-line propios del Aula Mentor promoviendo el mantenimiento, mejora y actualización de la actual oferta formativa, así como optimizando el uso del aula de informática Mestre Tovar para la realización de todo tipo de actividades formativas (AMICS, Cruz Roja, Empleo, PCPI, Taller de Empleo, Aula Mentor, etc...)

### 3.6. GARANTIZAR LA CALIDAD DEL PROFESORADO

El objetivo principal de esta línea de actuación es disponer de un claustro de profesores evaluado por la entidad para garantizar la calidad de los docentes que imparten nuestros cursos de formación.

#### ACTUACIONES

1. Realizar la evaluación del profesorado que imparte formación con la ADL, con el fin de disponer de una valoración global del docente teniendo en cuenta el grado de satisfacción mostrado por los alumnos hacia el docente así como el informe elaborado por el técnico de formación que supervise la acción formativa.
2. Disponer un registro actualizado de todos los profesores y otros profesionales que han sido contratados por la ADL, debidamente evaluados (Ficha profesorado).

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN INDICADORES	OBJETIVOS
Profesores contratado durante los últimos tres años (ficha profesor)	100%

### 3.7. REALIZAR UN SEGUIMIENTO INSERCIÓN DE ALUMNOS

El objetivo principal de esta línea de actuación es disponer de un seguimiento de la inserción laboral y educativa de nuestros alumnos tras la finalización de los cursos promoviendo itinerarios formativos y de empleo.

#### ACTUACIONES

1. Realizar un seguimiento de la inserción laboral de los alumnos, dentro de los 6 meses tras la finalización de la acción formativa, con el fin de conocer el número de alumnos que insertan en el mundo laboral.
2. Realizar un seguimiento de la reinserción educativa de los alumnos, dentro de los 6 meses tras la finalización de la acción formativa, con el fin de conocer el número de alumnos que vuelven a la enseñanza reglada.

### 3.8. GESTIÓN DE LOS RECURSOS Y ESPACIOS FORMATIVOS

El objetivo principal de esta línea de actuación es disponer de un Plan Integral de Gestión de nuestras instalaciones de formación para realizar el adecuado control y supervisión de las infraestructuras y recursos formativos.

#### ACTUACIONES

1. Coordinar, controlar y supervisar las infraestructuras y recursos para el adecuado funcionamiento del centro de formación. (Aulas de la c/Gerona, nº 2).

2. Ofrecer a las empresas y agentes sociales nuestros servicios e instalaciones, disponiendo de aulas y recursos adecuados, bajo las condiciones que se establezcan en función de los objetivos de los demandantes.

**EJE 3. SERVICIOS AL CIUDADANO:**

**LÍNEAS ESTRATÉGICAS EMPLEO**

- 3.9. Acercar los servicios y políticas activas de empleo al ciudadano
- 3.10. Gestionar de forma eficaz las ofertas de empleo
- 3.11. Desarrollar proyectos para colectivos con mayores dificultades de inserción
- 3.12. Gestionar Subvenciones y programas de empleo

**3.9. ACERCAR LOS SERVICIOS Y POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO AL CIUDADANO**

El Servicio de Empleo pone a disposición de los desempleados de Santa Pola los servicios de empleo y orientación laboral del Servef, al objeto de evitar el máximo de desplazamientos a su oficina adscrita, ubicada en Elche, e ir incrementando sus oportunidades de acceso al mercado laboral.

**ACTUACIONES**

1. Realizar la **inscripción**, la **renovación** de la demanda de empleo y la gestión de **citas** para prestaciones con el **SEPE**, poniendo a disposición de los usuarios ordenadores para la realización de estos trámites de manera autónoma y on line, así como un cajero autoservef a instalar en Gran Alacant.
2. Mantener actualizadas las demandas de empleo de nuestros desempleados mediante la realización de las **entrevistas** a aquellos que nos han sido asignados desde nuestra oficina tutora y las **modificaciones** posteriores solicitadas por los interesados.
3. Asesorar y orientar a los demandantes de empleo en materias de **Orientación laboral y Búsqueda Activa de Empleo** con el fin de incrementar sus posibilidades de acceso al mercado de trabajo.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN INDICADORES	OBJETIVOS
Realizar un total de 1.115 entrevistas en 2014	100%
Ofrecer orientación laboral al 50% de los desempleados de diciembre 2013 (1.683)	100%

**3.10. GESTIÓN DE FORMA EFICAZ LAS OFERTAS DE EMPLEO**

El Servicio de Empleo ofrece a los empresarios la posibilidad de gestionar sus necesidades de personal mediante el asesoramiento en la definición del puesto de trabajo que necesitan cubrir, la difusión de la oferta de empleo y una preselección técnica de curriculums que permita enviar a la entrevista de selección aquellos candidatos acordes al perfil profesional demandando por la empresa.

**ACTUACIONES**

1. Conocer mejor las necesidades de los empresarios de la localidad en cuanto a los perfiles de la mano de obra a contratar en el presente y el futuro próximo.
2. **Incrementar el número de empresas** que utilizan nuestro servicio de gestión de ofertas de trabajo a través de la difusión del mismo en todos los medios disponibles (Web, prensa, redes sociales, servicio información empresarios, etc.) y la captación directa de empresas que están gestionando sus necesidades de personal por otros medios.
3. Tramitar la totalidad de las ofertas de trabajo, ofreciendo un servicio ágil en el envío de candidatos y adaptado a las necesidades concretas definidas por las empresas.

- Promocionar y optimizar el Foro por el Empleo, buscando optimizar los recursos humanos de la localidad desempleados y que buscan activamente un empleo.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN INDICADORES	OBJETIVOS
Objetivo de inserción de ofertas por nuestros candidatos	23%

### 3.11. DESARROLLAR PROYECTOS PARA COLECTIVOS CON MAYORES DIFICULTADES DE INSERCIÓN

Estudio, desarrollo y ejecución de proyectos de empleo, que de forma conjunta con otras partes interesadas (Concejalías, ONGs, Instituciones, etc) o bien de forma autónoma, permita el fomento y la inserción de aquellos colectivos más vulnerables a la hora de incorporarse al mercado laboral.

#### ACTUACIONES

- Ejecutar el Programa de Empleo para el colectivo de **Jóvenes desempleados menores de 30 años** de Santa Pola acogido a la convocatoria de planes integrales de empleo (PIE) de la Consellería de Economía, Industria, Turismo y Empleo.
- En la línea de lo propuesto en el EJE 1 sobre el Plan de Igualdad de Hombres y Mujeres, poner en marcha de los acuerdos adoptados en materia de empleo por la Comisión de seguimiento del **Plan de Igualdad de oportunidades entre hombres y Mujeres** de Santa Pola.
- Ejecutar los acuerdos adoptados en los diferentes convenios de colaboración firmados con **Servicios Sociales, Cruz Roja, Cáritas Santa Pola y Aracelia**, buscando líneas de **colaboración más eficientes y ajustadas a la aplicación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación**, como puede ser el uso de la Red SARA.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN INDICADORES	OBJETIVOS
PIE menores de 30 años: Insertar a 15 de 30 participantes con un contrato laboral de al menos 6 meses a jornada parcial	100%
Acuerdos adoptados de empleo	100%

### 3.12. GESTIONAR SUBVENCIONES Y PROGRAMAS DE EMPLEO

La Agencia de Desarrollo Local solicitará y ejecutará distintas subvenciones y programas de fomento de empleo, convocados por diferentes Organismos cuyo fin último es la contratación directa de desempleados.

#### ACTUACIONES

- Se pondrá los medios necesarios para favorecer los trabajos y acuerdos de la Comisión del Plan de Empleo Local 2014.
- Solicitar y ejecutar la subvención para la **contratación de Agentes de Empleo y Desarrollo Local** promovido por la Consellería de Economía, Industria, Turismo y Empleo.
- Se estará pendiente de poder realizar programas de formación-empleo, así como programas que faciliten el empleo social por parte del propio Ayuntamiento.
- Convocar y gestionar, junto con el Ayuntamiento de Santa Pola, un programa de ayudas para empresas por la contratación de desempleados de nuestro municipio. (Subvenciones propias de Empleo).

### EJE 3. SERVICIOS AL CIUDADANO:

#### LÍNEAS ESTRATÉGICAS EMPRENDEDORES

- 3.13. Conocimiento de la realidad empresarial de la localidad
- 3.14. Acompañar y asesorar a emprendedores y empresas
- 3.15. Apoyar al conocimiento y viabilidad de los proyectos
- 3.16. Acercar los diferentes canales de financiación
- 3.17. Elaborar documentos claves empresariales
- 3.18. Acciones para el fomento de la cultura emprendedora
- 3.19. Fomentar redes de cooperación institucional

El fin principal del servicio es la promoción y desarrollo empresarial, por lo que sus potenciales clientes son las empresas y los emprendedores de la localidad. Las actuaciones llevadas a cabo para ello desde la Agencia Local se desarrollan en:

#### 3.13. CONOCIMIENTO DE LA REALIDAD EMPRESARIAL

##### ACTUACIONES

1. Búsqueda de nuevas actividades económicas y nuevos yacimientos de empleo en la localidad, a través del estudio desarrollado en planificación estratégica denominado “Aplicación de un Sistema de Indicadores para el Diagnóstico Socio-Económico y Ambiental del municipio de Santa Pola”. Para poder identificar y difundir las oportunidades de creación de empresas, explorando los sectores emergentes y dinamizando los existentes.
2. Confeccionar un análisis del perfil del usuario que acude al servicio, para poder identificar así las necesidades e intereses de los emprendedores y empresarios y como sus características.
3. Estudio y elaboración de informe justificando la creación de un centro coworking de Empresas en Santa Pola. Este centro se configura como un espacio concebido para la promoción de nuevas empresas que resulten innovadoras y generadoras de empleo, y que a su vez facilitan la diversificación, ofreciendo para ello una infraestructura que combina la cesión temporal de locales a precios subvencionados con la gestión de servicios comunes. Favoreciendo así el nacimiento, arranque y consolidación de empresas de la localidad.
4. Estudio de una posible puesta en marcha del proyecto Banco del tiempo. Cuya finalidad es facilitar el intercambio de servicios y la prestación de ayuda mutua entre las personas participantes en él, fomentando la participación social y la interacción entre diferentes colectivos, culturas y generaciones, creando redes de cooperación y ayuda mutua. La actividad del Banco del Tiempo se basa en el intercambio de tiempo y servicios entre la ciudadanía del municipio, no existiendo mediación monetaria alguna.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN INDICADORES	OBJETIVOS
Confeccionar un análisis del perfil del usuario	100%

#### 3.14. ACOMPAÑAR Y ASESORAR A EMPRENDEDORES Y EMPRESAS

##### ACTUACIONES

1. Acompañamiento y asesoramiento técnico individual a emprendedores y empresarios, ofreciendo los servicios de Orientación y análisis de la idea empresarial, proceso de constitución, asesoramiento fiscal y laboral.
2. Realización de un seguimiento trimestral de los expedientes atendidos en el servicio, ofreciendo un acompañamiento en la creación, el desarrollo y la mejora de las empresas.

3. Resolver consultas específicas, ofreciendo información completa, actualizada y específica referida a las diferentes áreas temáticas necesarias para la correcta puesta en marcha y funcionamiento de las actividades empresariales.
4. Servicio PAE (Punto de Atención al Emprendedor) encargado de facilitar la creación de nuevas empresas, el inicio efectivo de su actividad y su desarrollo, a través de la prestación de servicios de tramitación telemática, de documentación, evitando desplazamientos, produciendo ahorro sustancial de tiempo, coste y agilización de los trámites administrativos e informando, así mismo, del estado de situación actual del procedimiento en tiempo real.
5. Estudio para la promoción y dinamización del tejido empresarial de la localidad, a través de realizar difusión de entrevistas personales a los nuevos empresarios en redes sociales y web.
6. Fomentar la cooperación público-privada en la detección de la demanda y la oferta de infraestructuras existentes para la ubicación de nuevas empresas, con objeto de poder alinear la demanda y la oferta disponible. Estudiando la posibilidad de elaborar un apartado en nuestra web de información actualizada sobre ubicaciones empresariales disponibles en la localidad (bolsa de alquiler o compra-venta de locales, oficinas, naves, suelo...).

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN INDICADORES	OBJETIVOS
Nº total de atenciones en el servicio	-
Nº de empresas puestas en marcha	-
Nº total de empleo generado en el servicio	-
Seguimiento trimestral de los usuarios atendidos	85%
Eficacia resolución consultas específicas, máximo 8 días	100%
Concertar citas en menos de 7 días naturales desde la petición	90%
No atender a más del 25% de citas solicitadas, sin cita previa	25%

### 3.15. APOYAR EL CONOCIMIENTO Y VIABILIDAD DE LOS PROYECTOS

#### ACTUACIONES

1. Acompañar y asesorar individualmente en la confección de planes de negocio, en todas sus fases o en las necesarias para el empresario o emprendedor:
  - Identificación del proyecto.
  - Plan de marketing.
  - Plan de operaciones.
  - Plan de recursos humanos.
  - Plan económico-financiero.
  - Estructura legal de la empresa.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN INDICADORES	OBJETIVOS
Eficacia en la confección de planes de empresa	Plazo máx 2 meses
Nº total de planes de empresa realizados	-

### 3.16. ACERCAR LOS DIFERENTES CANALES DE FINANCIACIÓN

#### ACTUACIONES

1. Realizar acciones de difusión de medidas de financiación, ayudas y subvenciones empresariales, con el objeto de difundir ampliamente la existencia de las mismas.
2. Facilitar asesoramiento individualizado según necesidades de cada proyecto empresarial sobre los programas de subvenciones, ayudas y productos financieros.



### 3. Gestión de Financiación preferente:

- Mantener acuerdo de colaboración entre ADL Santa Pola y Microbank con el objetivo de ofrecer el servicio de financiación a través de microcréditos, para facilitar el acceso de las PYMES locales a créditos que hagan viable sus iniciativas y proyectos de desarrollo, para personas de exclusión financiera, gestionando otras alianzas con otras entidades bancarias para ampliar esta oferta.
- Impulsar un programa integral de mejora de acceso al crédito, en colaboración con diferentes entidades bancarias de la localidad, con objeto de facilitar la financiación de proyectos empresariales, de PYMES y empresas individuales. El programa incluirá actuaciones de asesoramiento financiero, información de las líneas de financiación existentes, como capital semilla, bolsas de inversores y accesos a la financiación.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN INDICADORES	OBJETIVOS
Eficacia en la difusión, en el primer tercio del plazo para solicitarlo	100%
Nº total de subvenciones solicitadas	-
Eficacia en la solicitud de microcréditos	2 meses
Nº de microcréditos solicitados	-

### 3.17. ELABORAR DOCUMENTOS CLAVES EMPRESARIALES

#### ACTUACIONES

1. Elaborar, recopilar y sistematizar información y difundir materiales genéricos empresariales, para mantener actualizado de la actualidad al tejido empresarial y a los emprendedores de la localidad.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN INDICADORES	OBJETIVOS
Nº total de dossiers confeccionados	-

### 3.18. ACCIONES PARA EL FOMENTO DE LA CULTURA EMPRENDEDORA

Estimular el desarrollo de la cultura emprendedora, reconociendo, premiando y difundiendo el trabajo desarrollado por las personas emprendedoras y empresarios de la localidad. Con el objeto de promover las actitudes e inquietudes para emprender entre personas desempleadas, promotoras y emprendedoras para fomentar el surgimiento de nuevas iniciativas empresariales y promoverlas.

#### ACTUACIONES

1. Impartir charlas de motivación emprendedora, a alumnos de la localidad, con el fin de fomentar una actitud emprendedora entre los jóvenes del municipio, va dirigido inicialmente a los alumnos de secundaria, Ballicherato, Ciclos Formativos y alumnos de los cursos superiores a 100 horas, que se lleven a cabo en la Agencia.
2. Participar e intervenir en la organización de jornadas dedicadas a las personas emprendedoras y empresarios en general.
3. Organizar y ejecutar concurso Santa Pola Emprende 2013. Para Premiar y reconocer los mejores proyectos iniciados para que genere un efecto demostración en el tejido empresarial y promocionar las nuevas actividades.
4. Organizar Jornadas y actividades formativas de empresas de economía social, para fomentar la creación de estas.
5. Organizar y participar en foros de intercambio de experiencias con personal dedicado a la promoción del emprendimiento de otras entidades y territorios.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN INDICADORES	OBJETIVOS
Charlas de motivación emprendedora solicitadas	100%
Nº de acciones de Fomento de la Cultura Emprendedora realizadas	-
Nº de participantes en las acciones de Fomento de la Cultura Emprendedora	-



### 3.19. FOMENTAR REDES DE COOPERACIÓN INSTITUCIONAL

#### ACTUACIONES

1. Formalizar y desarrollar convenios de colaboración con entidades públicas y privadas de apoyo empresarial y del emprendedurismo (CEEI, Fevecta, Universidades, ...).
2. Asesorar sobre la constitución de asociaciones empresariales.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN INDICADORES	OBJETIVOS
Nº de convenios firmados	-
Nº de acciones realizadas para el asociacionismo empresarial	-

#### EJE 4. GESTIÓN POR PROCESOS ENFOCADO EN LA OBTENCIÓN DE RESULTADOS

##### LÍNEAS ESTRATÉGICAS

- 4.1. Gestionar el sistema integrado de la Calidad, Seguridad y Salud en el trabajo y Medio Ambiente en la ADL y el sistema integrado de la Calidad y Gestión Ambiental de las Playas de Santa Pola
- 4.2. Recoger la voz de las partes interesadas y fomentar su participación
- 4.3. Evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios de la ADL

#### 4.1. GESTIONAR EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO DE LA CALIDAD, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y MEDIO AMBIENTE EN LA ADL Y EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO DE LA CALIDAD Y GESTIÓN AMBIENTAL DE PLAYAS

Todos los procesos de la Agencia de Desarrollo Local y de la gestión de Playas se encuentran gestionados en un Sistema Integrado de Calidad y, Seguridad y Salud de los Trabajadores, según normas ISO 9001 y OHSAS 18001 en el primer caso, y en un Sistema Integrado de Gestión en Calidad y Medio Ambiente según normas ISO 9001 e ISO 14001 en el caso de las Playas, siendo voluntad de la Gerencia iniciar de forma progresiva la integración en el sistema de la A.D.L. la Gestión Ambiental basada en la norma ISO 14001.

#### ACTUACIONES

1. Gestionar con eficiencia y revisar el Sistema de Gestión de Calidad, manteniendo el certificado según normas ISO 9001 en los servicios externos, por empresa acreditada por ENAC desde su primera certificación en el año 2006, el de Seguridad y Salud de los Trabajadores implantado durante el 2013, e iniciar de forma progresiva la integración de un Sistema de Gestión Ambiental basado en la norma ISO 14001.
2. Gestionar con eficiencia y revisar el Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Gestión Ambiental de Playas según normas ISO 9001 e ISO 14001, manteniendo el certificado según normas ISO 9001 y 14001 por empresa acreditada por ENAC desde su primera certificación en el año 2003.
3. Hacer un seguimiento del funcionamiento de la herramienta SoftQCalidad para optimizar el funcionamiento de los sistemas de gestión, así como impulsar y promover la participación del equipo directivo en la mejora constante.
4. Vigilar el cumplimiento de los siguientes indicadores y objetivos:

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN INDICADORES	OBJETIVOS
Cumplimiento inicio integración Sistema Gestión Ambiental ISO 14001	10%
Cumplimiento mantenimiento anual Sistema Gestión Calidad Servicios Externos	100%
Cumplimiento mantenimiento anual Sistema Integrado Gestión Calidad y Ambiental de las Playas de Santa Pola	100%
Realización de Programas de Auditorías Internas e Informes de Auditoría	100%
Al menos 1 Auditoría Interna Anual	=1
Cumplimiento requisito norma ISO 9001, apartado 5.6.2. c) desempeño	100%
Evaluación media de proveedores superior a 65 puntos en A.D.L.	=>65 pts

## 4.2. RECOGER LA VOZ DE LAS PARTES INTERESADAS Y FOMENTAR SU PARTICIPACIÓN

### ACTUACIONES

1. Tener actualizada anualmente la relación de partes interesadas que incluya los agentes intervinientes de todos los servicios e impulsar su participación e implicación en la gestión de la A.D.L., incorporando sus opiniones en los Planes de Actuación.
2. Iniciar acciones con el objetivo de crear un Órgano de Participación Ciudadana que estaría integrado por todos aquellos ciudadanos, asociaciones, empresas e instituciones que actúen en la localidad y que hayan sido identificados como grupos de interés de la agencia, así como el correspondiente instrumento de Participación Sectorial para la puesta en marcha de mesas de trabajo según temática que se vayan desarrollando en el marco del Plan Estratégico 2022.
3. Gestionar de forma eficaz todas las quejas y sugerencias buscando mayores posibilidades de satisfacción y mejora continua, contestando al cliente/ciudadano durante el tiempo estipulado anualmente, con especial atención a las que estén relacionadas con el SERVEF debiendo cumplirse el plazo contemplado por ellos.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN INDICADORES	OBJETIVOS
Listado actualizado de las Partes Interesadas de la Agencia	100%
Cumplimiento inicio Órganos de Participación Ciudadana	10%
Quejas y Sugerencias contestadas en un plazo máximo de 5 días hábiles	<=5
Quejas remitidas al SERVEF en menos de 2 días hábiles	<=2

## 4.3. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA ADL

Con el objeto de medir el grado de satisfacción de todos nuestros clientes/ciudadanos, sistemáticamente se realizarán una serie de encuestas anónimas, que en función del servicio se establecerán unos objetivos, tanto en la muestra como en el grado de satisfacción previsto a alcanzar, para anualmente realizar los oportunos análisis de los índices de satisfacción alcanzados, así como de las propuestas de mejora que nos hayan realizado.

### ACTUACIONES

1. Análisis de los resultados de las encuestas con objeto de obtener del cliente/ciudadano el Índice Neto de Satisfacción que se estipule anualmente, así como las expectativas y valoraciones de todos los servicios de la Agencia, debiendo ser la muestra representativa y alcanzar los objetivos de satisfacción propuestos.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN INDICADORES	OBJETIVOS
Que la muestra sea representativa con un mínimo de encuestas:	
Servicio PRU	90%
Docentes, Alumnos Acciones Formativas y Alumnos Aula Menor	90%
Centros Formativos	100%
Ofertas de Empleo de Empresas	75%
Demandantes de Empleo	>=312
Emprendedores	>=72
Empresarios	>=24
Conseguir como mínimo los siguientes índices de satisfacción de nuestros clientes-ciudadanos	
Servicio PRU	80%
Docentes, Alumnos Acciones Formativas y Alumnos Aula Menor	80%
Centros Formativos	80%
Ofertas de Empleo de Empresas	80%
Demandantes de Empleo	80%
Emprendedores	80%
Empresarios	80%

## EJE 5. GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

### LÍNEAS ESTRATÉGICAS

- 5.1. Gestión de Personal
- 5.2. Actualización plantilla (RPT y carrera profesional)
- 5.3. Disponer de un plan de formación y evaluarlo
- 5.4. Gestionar el sistema de Prevención de Riesgos Laborales
- 5.5. Evaluación del clima laboral y de la satisfacción laboral

#### 5.1. GESTIÓN DE PERSONAL

##### ACTUACIONES

1. Gestión de incidencias propias de la vida laboral del personal (ceses, permisos, licencias, etc.); contratos, nóminas, seguros sociales y mantenimiento del expediente personal de todo el personal al servicio del A.D.L.; prestación de servicios directos al personal: anticipos, asistencia sanitaria, ayuda familiar, etc.
2. Elaboración y Gestión de la Oferta Pública de Empleo; Elaboración de Bases y Gestión de Convocatorias; Gestión de la Provisión de puestos de trabajo.
3. Asesoramiento y apoyo a la representación sindical, en temas relacionados con la gestión de los recursos humanos y de personal.
4. Seguimiento y actualización del convenio colectivo del Personal Laboral de la Agencia de Desarrollo Local de Santa Pola, velando por el cumplimiento del mismo.

#### 5.2. ACTUALIZACIÓN PLANTILLA (RPT Y CARRERA PROFESIONAL)

##### ACTUACIONES

1. Realizar una propuesta de trabajo e iniciar la recogida de datos.
2. Cubrir las plazas de la oferta de empleo público pendiente.

#### 5.3. DISPONER DE UN PLAN DE FORMACIÓN Y EVALUARLO

La Agencia de Desarrollo Local, con la participación de todos los trabajadores, aprobará a principio de año su Plan Anual de Formación que contemplará actividades formativas específicas para cada puesto de trabajo y también comunes para todos los trabajadores.

##### ACTUACIONES

1. Planificar y ejecutar un Plan de Formación interno que garantice la gestión por competencias, el desarrollo de los talentos, los valores organizacionales y el cumplimiento del desempeño.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN INDICADORES	OBJETIVOS
Obtener un nivel de eficacia en las actividades formativas (> 7 puntos sobre 10)	100%

#### 5.4. GESTIONAR EL SISTEMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.

La Agencia de Desarrollo Local asume los principios generales que inspiran la actuación preventiva de la empresa para cumplir su deber general de prevención que suponen planificar la prevención buscando un conjunto que integre la técnica, la organización del trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales, es decir, lo que se conoce como “**SEGURIDAD INTEGRADA**”: conseguir que la seguridad y salud en el trabajo forme parte del propio proceso de la prestación de los servicios y esté presente en todos los niveles de organización de la organización, con pleno derecho de los trabajadores a participar en el diseño, adopción y cumplimiento de las medidas preventivas.

Por ello, en el año 2012 se inició el proceso de integración del Plan de Prevención de Riesgos Laborales en el de gestión de calidad de la propia agencia, contando actualmente con un **Sistema integrado de gestión de la Calidad y, Seguridad y Salud de los Trabajadores según norma ISO 9001 y OHSAS 18001**. Para su aseguramiento se realizarán las siguientes actuaciones:

#### ACTUACIONES

1. Cumplimiento de los requisitos de **evaluación de riesgos laborales** según legislación y propio sistema de prevención y, finalización del **Plan de Emergencias** mediante el establecimiento del equipo de intervención y la realización de algún simulacro.
2. Seguimiento y medición del **Programa de gestión anual de objetivos y metas, realizándose una memoria anual** de todas las actuaciones que se hayan realizado en prevención.
3. Realizar al menos una **formación anual** en PRL dirigida a todos los trabajadores y, que sea adecuada a las necesidades de las medidas preventivas en función de los riesgos laborales que se vayan identificando.
4. **Efectuar comunicaciones formativas e informativas** en materia de Prevención de Riesgos Laborales en función de los riesgos inherentes a cada puesto de trabajo, que sensibilicen en actuaciones preventivas adecuadas.
5. **Evaluar la Satisfacción de los trabajadores en cuanto a su participación, consulta e información** de la Agencia en materia de PRL.
6. **Evaluar el estado de salud de los trabajadores** teniendo en cuenta las condiciones de trabajo y los riesgos inherentes a su actividad laboral.
7. Detectar los factores que inciden sobre la  **siniestralidad laboral** de la Agencia como primer paso para poder controlar los daños a la salud de los trabajadores derivados de las condiciones de trabajo.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN INDICADORES	OBJETIVOS
Cumplimiento Evaluación Riesgos Laborales ADL	100%
Realización Plan de Emergencias ADL y simulacro	100%
Elaboración de Memoria Anual de PRL (principales actuaciones)	100%
Cumplimiento de la formación anual en PRL	100%
Trabajadores que han recibido la formación anual en PRL	>=85%
Realización de al menos 12 comunicados anuales	>=12
% Satisfacción general en participación, consulta e información en PRL	75%
% Cumplimiento del Programa de Vigilancia y Control de la Salud	100%

#### 5.5. EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL Y DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

La Agencia de Desarrollo Local, solicita a todos sus trabajadores que evalúen su nivel de satisfacción en relación a una serie de factores laborales y que realicen propuestas de mejora en todos aquellos que consideren oportunos.

#### ACTUACIONES

1. Conocer el grado de satisfacción laboral de los trabajadores de la ADL, mediante la cumplimentación y posterior análisis de “La Escala General de laboral de Warr, Cook y Wall” y debatir sus resultados con el personal.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN INDICADORES	OBJETIVOS
Obtener un nivel de satisfecho en las tres escalas que evalúa el cuestionario	
Escala de factores intrínsecos	> 40 puntos
Escala de factores extrínsecos	> 35 puntos
Satisfacción general	> 76 puntos

**EJE 6. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN**

**LÍNEAS ESTRATÉGICAS**

- 6.1. Ofrecer una buena calidad en la información al ciudadano
- 6.2. Potenciar los canales de comunicación internos
- 6.3. Potenciar los canales de comunicación externos

**6.1. OFRECER UNA BUENA CALIDAD EN LA INFORMACIÓN AL CIUDADANO**

**ACTUACIONES**

- 1. Atenciones ordinarias en el servicio: que por su carácter se facilitarán llegado el turno de atención.

**6.2. POTENCIAR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNOS**

**ACTUACIONES**

- 1. Apoyar y facilitar las comunicaciones Internas interdireccionales: Intranet, modernización, SOFTQCALIDAD, correo electrónico, chat, fax, telefonía... etc.

**6.3. POTENCIAR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNOS**

**ACTUACIONES**

- 1. Optimizar la presencia en la sociedad a través de la gestión de las comunicaciones utilizando las distintas herramientas disponibles: comunicados de prensa, sede Web ADL, medios sociales...etc.
- 2. Utilizar las nuevas tecnologías para acercar las informaciones de interés, tanto propias como de otras organizaciones, a los empresarios y a los desempleados.
- 3. Evaluar las peticiones de información que se reciben a través de la web y los medios sociales.
- 4. Vigilar el cumplimiento de los siguientes indicadores:

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN INDICADORES	OBJETIVOS
Notas de prensa mensuales por cada servicio externo	1
Comunicados mensuales en Facebook por cada servicio externo	5