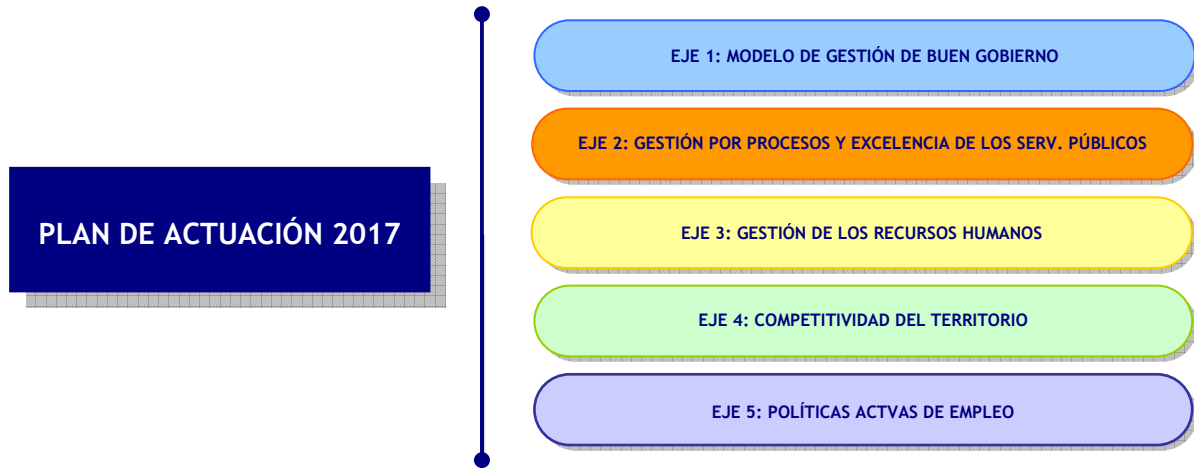


PLAN DE ACTUACIÓN 2018

INTRODUCCIÓN:

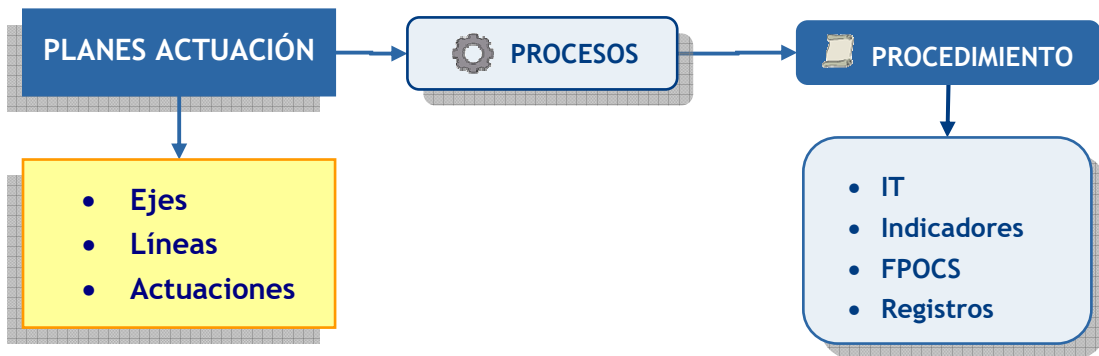
Este Plan de Actuación que se propone para su aprobación es de continuidad al del año 2017, con la correspondiente adecuación a las novedades y reflexiones realizadas tras acabar el año 2017

La estructura del Plan de Actuación se sigue basando en los 5 ejes estratégicos, con pocos cambios sustanciales en las líneas estratégicas y sus respectivas actuaciones, que se resumen con este cuadro:



Resaltar que se está pendiente de mejorar las actuales dependencias, sobre todo dar estabilidad a las utilizadas para la formación, estando previsto aumentar los servicios de Gran Alacant, lo que supondría disponer de nuevas instalaciones en aquella zona.

Este Plan de Actuación se ajusta ya al nuevo sistema de gestión que integra la documentación y la sistemática funcional con la propia terminología y estructura del Sistema de Gestión de la Calidad, como vemos en el gráfico siguiente, y se adapta a la norma ISO 9001:2015.



Destacaremos los siguientes aspectos de este Plan de Actuación:

EJE 1: MODELO DE GESTIÓN DEL BUEN GOBIERNO

- Se pospone definitivamente la revisión del Plan Estratégico del Organismo Autónomo Municipal.
- Integración del sistema de gestión en base a los Planes de Actuación, siguiendo la metodología del Sistema de Gestión de la Calidad y su nueva versión 2015.
- Necesidad de adecuación de las instalaciones y dependencias desde donde servir a nuestros ciudadanos con calidad y eficiencia, consolidando servicios en Gran Alacant.
- Ser transparente y disponer de compromisos escritos con los usuarios, así como recoger la voz del ciudadano y de las partes interesadas para incorporarla en sus Planes de Actuación.
- Ampliar y potenciar el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, tanto a nivel interno como externo.
- Actualización de los servidores Windows a 2016, con las licencias adquiridas en el último año, lo resolverá el problema actual de tener sistemas operativos sin mantenimiento expuestos a malware y errores.
- Actualización de los equipos de electrónica de red que va a permitir una mayor seguridad y gestión de la red. Esta actualización junto con el cambio de la conexión a Internet a fibra en la calle Gerona va a permitir la comunicación entre ambas sedes mejore y se amplie el sistema de telefonía proporcionando teléfonos IP a la calle Gerona.
- Finalizar la implantación de un sistema de pago mediante tarjeta financiera a través de TPV para pagos presenciales en la ADL y a online para el pago a través de una pasarela de pago en remoto de los usuarios que así lo deseen.
- Finalizar la implantación de un sistema de monitorización de redes que permitan detectar los posibles fallos y errores en los servidores y equipos de trabajo de forma temprana consiguiendo reducir las consecuencias de fallos en los equipos.
- Adaptar las herramientas de gestión a las nuevas necesidades derivadas de la nueva legislación en cuanto a los derechos de los ciudadanos.
- Gestionar un Plan propio de Igualdad de Oportunidades y de Conciliación de la Vida laboral.
- Gestionar y favorecer las alianzas, colaboraciones y el trabajo en Red.
- Mantener y potenciar los valores organizacionales de que nos hemos dotado.
- Comenzar la implantación de la administración electrónica, para el cumplimiento derivado de la Ley 39/2015, Ley 40/2015, Esquema Nacional de Seguridad y Esquema Nacional de Interoperatividad, entre otras.
- Iniciar la adaptación al nuevo marco normativo en materia de protección de datos, debidas al Reglamento 2016/679 del Parlamento Europeo.

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

- Gestionar el Sistema de Gestión de Calidad a la nueva versión 2015 de la norma ISO 9001:2008, manteniendo el certificado según normas ISO 9001 en los servicios externos, así como el de Seguridad y Salud de los Trabajadores
- Aplazar, hasta disponer de las instalaciones adecuadas, la integración de un Sistema de Gestión Ambiental basado en la norma ISO 14001.

- Actualizar la participación de los usuarios a través de las quejas y sugerencias y adaptar las muestras y objetivos de las encuestas de satisfacción, buscando otros medios más efectivos para algunos servicios.

EJE 3: GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

- Proponer una Relación de Puestos de Trabajo y su clasificación funcional con el oportuno organigrama de funcionamiento.
- Iniciar estudio para implantar las carreras profesionales.
- Actualización del convenio colectivo del Personal Laboral de la Agencia de Desarrollo Local de Santa Pola.
- Mantener el Plan de Formación interno, el cumplimiento de los requisitos de evaluación de riesgos laborales según legislación y propio sistema de prevención y finalización del Plan de Emergencias, y medir el grado de satisfacción laboral de los trabajadores de la ADL.
- Disponer y dar a conocer a los trabajadores los correspondientes protocolos ante el acoso sexual y acoso laboral.
- Disponer de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo según OSHAS 18001, estando integrado en el Sistema de Gestión de la Calidad de la ADL.

EJE 4: COMPETITIVIDAD DEL TERRITORIO

- El Desarrollo Local participativo será el modelo de gestión de la planificación estratégica, donde se garantice la participación de lo público y lo privado y de lo económico y social.
- Se terminara la actualización de los indicadores del estudio de Sostenibilidad Turística del municipio iniciado a través de unas prácticas formativas del Grado de Geografía y Ordenación del Territorio de la Universidad de Alicante y ahora se continúa el estudio a través de la contratación de un Geógrafo del Plan de Empleo Social
- Finalizar la redacción del Plan Estratégico de la ciudad en sus diferentes fases y acciones, que nos vayan que nos permitan empezar a actuar de forma planificada y contando con la participación ciudadana, teniendo este año un refuerzo de personal mediante la contratación en el Plan de Empleo Social.
- Es necesario estar atentos para captar recursos externos, sobre todo mediante la participación activa en Proyectos Europeos, teniendo en cuenta la contratación de una empresa para el asesoramiento y gestión de proyectos europeos, habiéndose hecho el año pasado estudio y seguimiento de varios proyectos y programas comunicando al Ayuntamiento los mismos, destacando la aprobación por parte de la Comisión Europea el proyecto SOLIDA del programa Europa para los Ciudadanos, así como la preparación para acreditar a la ADL para los proyectos de movilidad y el Servicio Voluntariado Europeo de ERASMUS+.
- Es necesario mantener y ampliar el observatorio económico local, con especial seguimiento de la evolución del desempleo, la creación de contratos, así como de recogida de información sobre la tipología de nuestros sectores productivos, sus organizaciones representativas y el perfil de los recursos humanos tanto trabajadores como desocupados.
- Se deberá potenciar el **Rincón Empresarial**, promoviendo al máximo la participación e implicación de las empresas de la localidad.
- Promocionar en la localidad el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

- Mantener el Punto de Registro de Usuario (PRU) de la ACCV y cualquier otro servicio que potencie el uso de de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.
- Poner en marcha un Vivero de Empresas-Coworking y Centro de Negocios, cuando se disponga de recursos económicos.

EJE 5: POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO

- Colaboración y coordinación de los Servicios de Empleo, Empresas y Formación para el Empleo y trazabilidad de los usuarios con interés en el Emprendimiento.
- Gestión de un convenio o acuerdo de colaboración con el SERVEF.
- Especial atención hacia los colectivos desfavorecidos.
- Gestionar Planes de Empleo propios o concertados.
- Mantener y aumentar los resultados del Servicio de Colocación, tanto en el número de ofertas y empleos, como en el porcentaje de inserción.
- Ampliar el servicio de asesoramiento a empresas, ampliando el asesoramiento para la participación de nuestras empresas en Proyectos Europeos.
- Se mantendrá el seguimiento y evaluación de las actividades formativas y sus docentes.
- Se buscara adecuar las instalaciones a las necesidades de acciones formativas, actualizando y ampliando las especialidades homologadas.
- Se estará pendiente de los avances y las oportunidades que se puedan presentar en el tema de las competencias profesionales.

DESARROLLO DEL PLAN

EJES	LÍNEAS ESTRATÉGICAS
<p>01. MODELO DE GESTIÓN DEL BUEN GOBIERNO (13 LÍNEAS)</p> <p>02. GESTIÓN POR PROCESOS Y EXCELENCIA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS (4 LÍNEAS)</p> <p>03. GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS (5 LÍNEAS)</p> <p>04. COMPETITIVIDAD DEL TERRITORIO (6 LÍNEAS)</p>	<p>01.01. DIRECCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN 01.02. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN 01.03. GESTIÓN SOSTENIBLE RECURSOS ADMINISTRATIVOS 01.04. GESTIÓN SOSTENIBLE RECURSOS ECONÓMICOS 01.05. GESTIÓN SOSTENIBLE RECURSOS TECNOLÓGICOS 01.06. DESARROLLO SOFTWARE INTERNO Y COMPETITIVIDAD MUNICIPAL 01.07. ADM. ELECTRÓNICA Y PROTECCIÓN DATOS CARÁCTER PERSONAL 01.08. GESTIÓN SOSTENIBLE INFRAESTRUCTURAS 01.09. GESTIÓN SOSTENIBLE RECURSOS MEDIO AMBIENTALES 01.10. ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 01.11. PLAN DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL 01.12. OTROS APOYOS INSTITUCIONALES 01.13. GESTION Y FOMENTO DE LAS ALIANZAS</p> <p>02.01. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CALIDAD Y SST ADL 02.02. EXCELENCIA DE LAS ORGANIZACIONES PÚBLICAS 02.03. QUEJAS Y SUGERENCIAS 02.04. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS</p> <p>03.01. GESTIÓN ADMINISTRATIVA PERSONAL 03.02. ACTUALIZACIÓN PLANTILLA 03.03. PLAN DE FORMACIÓN INTERNO 03.04. EVALUACIÓN CLIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL 03.05. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</p> <p>04.01. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DEL TERRITORIO 04.02. APOYO A LOS SECTORES PRODUCTIVOS 04.03. APOYO AL ASOCIACIONISMO Y A LA PARTICIPACIÓN INSTITUCIONAL 04.04. PROMOCIÓN DE LAS TIC Y LA INNOVACIÓN 04.05. VIVERO DE EMPRESAS-CENTRO DE NEGOCIOS 04.06. GESTIÓN DE PROYECTOS EUROPEOS</p>
<p>05. POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO</p> <p>A) INSERCIÓN LABORAL (3 LÍNEAS)</p> <p>B) INTERMEDIACIÓN Y ASESORAMIENTO EMPRESAS (5 LÍNEAS)</p> <p>C) FORMACIÓN PARA EL EMPLEO (6 LÍNEAS)</p>	<p>A) INSERCIÓN LABORAL (del 05.01 al 05.10) 05.01. CENTRO COLABORADOR DEL SERVEF 05.02. COLECTIVOS CON MAYORES DIFICULTADES DE INSERCIÓN 05.03. GESTIÓN DE SUBVENCIONES Y PROGRAMAS DE EMPLEO</p> <p>B) INTERMEDIACIÓN Y ASESORAMIENTO EMPRESAS (05.11 al 05.20) 05.11. SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN 05.12. ASESORAMIENTO A EMPRESAS 05.13. GESTIÓN DE PLANES PROPIOS 05.14. GESTIÓN DE PROGRAMAS CON OTRAS ENTIDADES 05.15. INFORMACIÓN EMPRESARIAL</p> <p>C) FORMACIÓN PARA EL EMPLEO (del 05.21. al 05.30) 05.21. DETECCIÓN DE LAS NECESIDADES FORMATIVAS 05.22. GESTIÓN FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO 05.23. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA FORMACIÓN 05.24. ACREDITACIÓN COMPETENCIAS PROFESIONALES 05.25. ACREDITACIÓN COMO ENTIDAD DE FORMACIÓN 05.26. PROGRAMAS MIXTOS DE FORMACIÓN Y EMPLEO</p>

EJES, LÍNEAS ESTRATÉGICAS Y ACTUACIONES

EJE 1. MODELO DE GESTIÓN DEL BUEN GOBIERNO

01.01. DIRECCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

ACTUACIONES

01.01.01. Mantenimiento del actual Plan Estratégico del Organismo Autónomo Municipal hasta que las circunstancias lo aconsejen.

01.01.02. 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, con las oportunas reuniones del Equipo de Coordinación, con los Representantes Sindicales y, al menos dos reuniones anuales con todo el personal, para compartir el estado de ejecución del Plan de Actuación.

01.01.03. Mantener nuestros servicios (ejes y líneas estratégicas) acordes a **la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo (SEPE) y del Servicio Valenciano de Empleo (SERVEF)** y demás orientaciones o legislación, así como los programas, las directrices y las oportunidades del contexto internacional y del nuevo marco estratégico definido por la **Unión Europea -Europa 2020**.

01.01.04. Se hará un esfuerzo para conseguir la adecuación de las dependencias para el desarrollo de las tareas del personal en las **mejores condiciones que posibiliten una atención de calidad a los usuarios y un nivel óptimo de satisfacción laboral**.

01.01.05. Disponer de un histórico **de usuarios atendidos** bien mediante información para gestionar sus necesidades, bien a través de los medios técnicos y humanos de la Agencia.

01.02. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN

ACTUACIONES

01.02.01. Se realizará un folleto promocional (Catálogo de Servicios) para dar a conocer los servicios que se prestan desde la ADL, debidamente actualizado.

01.02.02. La Agencia de Desarrollo Local contará y publicitará **Cartas de Compromisos de sus Servicios** en los que existan compromisos con el ciudadano, indicando objetivos y grado de cumplimiento anualmente. En una primera fase, se publicarán en la página web, excepto las derivadas de los programas mixtos de formación y empleo que se divulgarán también en formato papel. Las cartas seguirán lo estipulado según la norma UNE 93200 de Carta de Servicios o norma similar.

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

01.02.04. Mantener operativas e impulsar las relaciones con los medios tradicionales: prensa, radio, etc.

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

01.03. GESTIÓN SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS

ACTUACIONES

01.03.01. Gestión de las tareas propias de carácter interno de la Organización, destacando entre otras actuaciones la **gestión de los órganos de gobierno**, tramitación de expedientes administrativos mediante la gestión informatizada de los procesos internos, gestión y **archivo de la documentación** y realización de un **dossier diario de prensa** con las noticias más relevantes.

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

01.03.03. Se mejorará el servicio online para gestión de proveedores así como información sobre contrataciones menores.

01.03.04. **Gestión de petición y justificación de subvenciones** tramitadas, en coordinación con los diferentes servicios de la ADL, dependiendo del objeto de la subvención tramitada y con el oportuno seguimiento de expedientes, control de fechas, plazos y resoluciones. Se incorpora a esta actuación la tramitación de las prórrogas de las subvenciones de las AEDL.

01.04. GESTIÓN SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS

ACTUACIONES

01.04.01. **Elaboración de la propuesta de anteproyecto de los presupuestos** en el tercer trimestre del año, y durante el ejercicio se harán las oportunas propuestas de modificaciones de crédito para ajustar la ejecución del mismo con la evolución real del Organismo Autónomo Municipal.

01.04.02. Dación cuenta **liquidación del presupuesto** del ejercicio anterior elaborado por Intervención y del **resultado presupuestario del ejercicio** elaborado por la Agencia.

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

01.04.04. **Control de la caja de gastos** de la ADL para la atención de gastos menores y posterior justificación de los gastos realizados semestralmente.

01.04.05. Seguimiento y medición del **periodo medio de pago a proveedores** según legislación vigente.

01.05. GESTIÓN SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS

ACTUACIONES

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

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

01.05.03. Continuar con la migración de los servidores Windows de la ADL a Windows 2016.

01.05.04. Continuar la instalación y configuración de los equipos de electrónica de red y reconfigurar las subredes de la ADL.

01.05.05. Implantar software de monitorización y gestión de redes que permita administrar de forma más eficiente la red actual de la ADL.

01.05.06. Reemplazar el software de gestión de prensa actual por uno nuevo.

01.05.07. Potenciar el uso de la suite informática basada en software de fuentes abiertas (LibreOffice, OpenOffice, etc.)

01.05.08. Implantar un sistema de pago mediante tarjeta financiera a través de TPVs y de la Web de la ADL.

01.05.09. Renovar el servidor de backup de la ADL por otro nuevo y realizar la migración de datos y servicios.

01.05.10. Renovar dos de las fotocopiadoras de la ADL.

01.06. DESARROLLO DE SOFTWARE INTERNO Y COMPETITIVIDAD MUNICIPAL

ACTUACIONES

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

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

01.07. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

ACTUACIONES

01.07.01. Realizar una auditoría de la gestión de las políticas de protección de datos.

01.07.02. Comenzar la implantación de las medidas introducidas por el 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).

01.07.03. Implantación de las obligaciones derivadas de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Proceso Administrativo Común de las Administraciones Públicas, Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

01.07.04. Implantación de las obligaciones derivadas del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica y el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperatividad en el ámbito de la Administración Electrónica.

01.08. GESTIÓN SOSTENIBLE DE LAS INFRAESTRUCTURAS

ACTUACIONES

01.08.01. Se llevará a cabo la **gestión propia de las instalaciones**, así como se coordinarán las tareas y actuaciones de mantenimiento de todas las infraestructuras e instalaciones de la ADL; llevándose un inventario para el control de la gestión documental de las instalaciones tanto propias como cedidas.

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

01.09. GESTIÓN SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS MEDIOAMBIENTALES

ACTUACIONES

01.09.01. Llevar a cabo las actuaciones básicas en cuanto a la reducción de consumos de recursos: papel, tóners, electricidad, etc.

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

01.10. ACCIONES EN RESPONSABILIDAD SOCIAL

ACTUACIONES

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

01.10.02. Impulsar las acciones de solidaridad y apoyo entre el personal de la organización para la colaboración en acciones a favor de la gestión de asociaciones sin ánimo de lucro y ONG's, estableciendo como mínimo la venta de lotería de Navidad a favor de una de estas Entidades.

01.11. PLAN DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL

ACTUACIONES

01.11.01. Poner en marcha el Plan de Igualdad interno de la ADL.

01.11.02. Puesta en marcha del Plan de conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

01.12. OTROS APOYOS INSTITUCIONALES

ACTUACIONES

01.12.01. Secretaría Técnica de la Comisión de Seguimiento de Aplicación, Vigilancia y Fomento de la Marca Peix de Santa Pola y su Logotipo.

01.12.02. Apoyo y Asesoramiento técnico al Ayuntamiento en cualquier tema, programa y/o actividades relacionadas con el Desarrollo Local o propia del mismo pero gestionada por el propio Ayuntamiento.

01.12.03. Realización de los trabajos encomendados por el Ayuntamiento como la gestión de proyectos europeos y el Plan Estratégico municipal "Pla Ciutat Santapolavant".

01.13. GESTIÓN Y FOMENTO DE LAS ALIANZAS

ACTUACIONES

01.13.01. Para la ampliación de servicios así como la promoción de los servicios estratégicos de la organización se buscarán las oportunas alianzas, disponiendo de una **relación de los convenios y acuerdos de colaboración suscritos**, realizándose al menos una vez al año un análisis de los resultados de estas alianzas.

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

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

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

ACTUACIONES

02.01.01. Adaptación del Sistema de Gestión de la Calidad a la versión 2015, manteniendo el certificado según normas ISO 9001 en los servicios externos, por empresa acreditada por ENAC así como el de **Seguridad y Salud de los Trabajadores** y tener prevista la integración de un Sistema de Gestión Ambiental basado en la norma ISO 14001 cuando las instalaciones lo permitan.

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

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

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

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

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

02.02. EXCELENCIA DE LAS ORGANIZACIONES PÚBLICAS

ACTUACIONES

02.02.01. Solicitar el reconocimiento del **nivel de excelencia de las organizaciones públicas**, sello AEVAL basado en el Modelo CAF de la Agencia de Evaluación y Calidad del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas o cualquier otro similar, cuando la organización lo permita.

02.03. QUEJAS Y SUGERENCIAS

ACTUACIONES

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

02.04. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

ACTUACIONES

02.04.01. 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 buscar nuevos métodos de recogida de información ajustándolos a cada uno de los servicios.

EJE 3. GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

03.01. GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL PERSONAL

ACTUACIONES

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

03.01.02. Mantener las actuaciones necesarias para cumplir el requisito para el acceso y ejercicio a las profesiones, oficios y actividades que impliquen **contacto habitual con menores**.

03.01.03. Gestión de la oferta pública de empleo.

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

03.01.05. Revisión y actualización del **convenio colectivo del Personal Laboral** de la Agencia de Desarrollo Local de Santa Pola.

03.02. ACTUALIZACIÓN PLANTILLA (RPT y carrera profesional)

ACTUACIONES

03.02.01. Concretar un organigrama funcional así como la Relación de Puestos de Trabajo.

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

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

03.02.04. Iniciar estudio para el **Desarrollo de la Carrera Profesional** de los trabajadores de la ADL.

03.03. PLAN DE FORMACIÓN INTERNO

ACTUACIONES

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

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

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

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

03.04. EVALUACIÓN DEL CLIMA Y DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

ACTUACIONES

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

03.05. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

ACTUACIONES

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

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

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

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

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

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

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

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

EJE 4. COMPETITIVIDAD DEL TERRITORIO

04.01. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DEL TERRITORIO

ACTUACIONES

04.01.01. Apoyar y colaborar en los estudios de **Planificación del Territorio** que liderará el Ayuntamiento, gestionando el Pla Ciutat Santapolavant.

04.01.02. Mantener actualizado el estudio de **Indicadores de Sostenibilidad Turística del municipio de Santa Pola.**

04.01.03. Contar con un documento de **Presentación del municipio de Santa Pola** actualizado.

04.01.04. Revisar y reflexionar 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.

04.01.05. Mantener actualizado el Observatorio Económico Local y su difusión online.

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

ACTUACIONES

04.02.01. 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.

04.02.02. 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 ya que la Agencia cuenta con Gestores certificados por organismos competentes para el asesoramiento y acompañamiento a las empresas y emprendedores.

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

04.03. APOYO AL ASOCIACIONISMO Y A LA PARTICIPACIÓN INSTITUCIONAL

ACTUACIONES

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

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

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

04.04. PROMOCIÓN DE LAS TIC Y LA INNOVACIÓN

ACTUACIONES

04.04.01. Realizar labores de difusión de soluciones informáticas, tendencias de la tecnología, legislación, etc.

04.04.02. Seguir realizando encuestas a empresarios, junto con las realizadas por el servicio de Empresas, para conocer el estado del uso de las TIC en sus empresas.

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

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

04.04.05. Promover en nuestro actual tejido empresarial la incorporación de la innovación como valor añadido a la economía tradicional del municipio y promocionar y apoyar la aparición de nuevos yacimientos de empleo y de negocio en cualquier sector que incorpore la innovación.

04.05. VIVERO DE EMPRESAS-CENTRO DE NEGOCIOS

ACTUACIONES

04.05.01. Poner en marcha un Vivero de Empresas- Coworking y Centro de Negocios.

04.06. GESTIÓN DE PROYECTOS EUROPEOS

ACTUACIONES

04.06.01. Gestionar y potenciar el Servicio de Gestión de Proyectos Europeos de la Agencia de Desarrollo Local que actúe como organismo gestor y coordinador en la gestión de los proyectos europeos del Ayuntamiento de Santa Pola, bien directamente o compartido con otras entidades.

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

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

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

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

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

EJE 5. POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO

A) INSERCIÓN LABORAL

05.01. CENTRO COLABORADOR DEL SERVEF

ACTUACIONES

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

05.01.02. Gestionar la realización de las entrevistas a aquellos usuarios asignados desde nuestra oficina tutora o los citados por nosotros así como las modificaciones de demanda solicitadas por los interesados.

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

05.02. COLECTIVOS CON MAYORES DIFICULTADES DE INSERCIÓN

ACTUACIONES

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

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

05.02.03. Colaborar con el Ayuntamiento en sus políticas tendentes a la no exclusión social y laboral, como por ejemplo la Mesa del Consejo Local de Igualdad y Diversidad.

05.02.04. Desarrollar y ejecutar líneas de actuación con los **Agentes Sociales** de Santa Pola y establecer nuevas alianzas con otras entidades de ámbito social.

05.03. GESTIÓN DE SUBVENCIONES Y PROGRAMAS DE EMPLEO

ACTUACIONES

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

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

B) INTERMEDIACIÓN Y ASESORAMIENTO A EMPRESAS

05.11. SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN

ACTUACIONES

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

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

05.12. ASESORAMIENTO A EMPRESAS

ACTUACIONES

05.12.01. Asesoramiento y acompañamiento sobre temática laboral.

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

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

05.13. GESTIÓN DE PLANES PROPIOS

ACTUACIONES

05.13.01. Convocar y gestionar programas de ayudas para empresas por la contratación de desempleados de nuestro municipio.

05.14. GESTIÓN DE PROGRAMAS CON OTRAS ENTIDADES

ACTUACIONES

05.14.01. Gestionar programas de ámbito empresarial en colaboración con otras entidades públicas.

05.14.02. Gestionar alianzas con otros municipios para poder ofrecer condiciones ventajosas a empresas innovadoras en viveros industriales.

05.15. INFORMACIÓN EMPRESARIAL

ACTUACIONES

05.15.01. Recopilar, sistematizar y elaborar materiales genéricos de interés empresarial (normativas, subvenciones, proyectos, innovación, etc) con el objeto de mantener informados y actualizados a los empresarios.

05.15.02. Fomentar la participación de las empresas de Santa Pola en eventos, foros, jornadas, etc de temática empresarial.

05.15.03. Promover la participación de las Empresas en el Rincón Empresarial.

C) FORMACIÓN PARA EL EMPLEO

05.21. DETECCIÓN DE LAS NECESIDADES FORMATIVAS

ACTUACIONES

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

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

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

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

05.22. GESTIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO

ACTUACIONES

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

05.22.02. Gestionar los recursos del aula informática de la ADL que se necesiten para la organización de actividades propias y/o ajenas, así como para los cursos del aula mentor y de higiene alimentaria.

05.22.03. Seguimiento económico de la justificación de los cursos y del control de las matrículas de pago.

05.23. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA FORMACIÓN

ACTUACIONES

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

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

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

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

05.24. ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

ACTUACIONES

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

05.24.02. Promover **pruebas de competencia clave**, en distintos niveles, para el acceso a cursos con certificado de profesionalidad, buscando recursos online para facilitar su mejor preparación.

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

05.25. ACREDITACIÓN COMO ENTIDAD DE FORMACIÓN

ACTUACIONES

05.25.01. Disponer de una **relación de medios e instalaciones mínimas** para atender adecuadamente la formación del municipio.

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

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

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

05.26. PROGRAMAS MIXTOS DE FORMACIÓN Y EMPLEO

ACTUACIONES

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

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

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

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

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