

Patronato Sociocultural del Ayuntamiento de Alcobendas

memoria 2017

ÍNDICE

Presentación	1
Consejo Rector	2
Equipo Directivo.....	3
Patronato Sociocultural.....	4
Gerencia.....	5
Gestión Económico Administrativa	20
Apoyo Sociocultural.....	24
Apoyo Técnico.....	32
Artes Escénicas y Música.....	37
Artes Plásticas.....	44
Mediatecas	50
Apoyo Psicopedagógico.....	58
Educación Infantil.....	63
Formación y Animación de Personas Adultas.....	69
Escuela Internacional de Fotografía PIC.A.....	73
Formación en Música y Danza.....	79
Formación y Orientación para el Empleo.....	83
Educación	88
Informe Económico Financiero.....	94

PRESENTACIÓN

Hemos caminado un año más, avanzando en el cumplimiento de los objetivos propuestos y en el compromiso de acción para con nuestros vecinos que acuden a los servicios educativos y culturales del Patronato Sociocultural. Desde enero de 2017, se pusieron en marcha todas las actividades (aprobadas en los programas anuales) enfocadas a atender las diversas demandas y necesidades de los diferentes colectivos de la ciudadanía.

Del desarrollo de estas actividades, cuya orientación es atender de forma excelente a los vecinos, y de los resultados obtenidos vamos a dar cuenta en esta memoria

Ha sido un año de cambios legislativos que han hecho que los equipos hayan tenido que hacer un esfuerzo por adaptarse a la nueva normativa intentando no perder un ápice de la eficiencia que les caracteriza y que no afecte al desarrollo de las actividades y programas. Además, hemos tenido la auditoría de adaptación a la nueva norma ISO 9001: 2015, superándola de manera excelente.

Camino de la recta final de la presente legislatura se han consolidado la mayoría de los programas iniciados en el 2011 y han comenzado otros nuevos como la puesta en marcha junto con la FAPA del "Banco de libros de texto" para las familias de Alcobendas y ampliado el programa de Música en la calle. Además se ha innovado, mejorando los programas que veníamos desarrollando como "Alcobendas en Danza", representando en las calles de la ciudad parte de los espectáculos de la Muestra de Teatro Local y actualizando la oferta formativa y las actividades culturales del espacio Miguel Delibes. Todo ello implementando medidas para que las actividades sean inclusivas y faciliten la accesibilidad a los diferentes grupos sociales.

Estamos especialmente satisfechos, al igual que nuestros vecinos, con los resultados obtenidos.



Fernando Martínez Rodríguez

*Concejal Delegado Cultura y Educación
Presidente del Patronato Sociocultural
Ayuntamiento de Alcobendas*

CONSEJO RECTOR

Composición

PRESIDENCIA

D. Fernando Martínez Rodríguez

VICEPRESIDENCIA

Dª. Mónica Amada Sánchez Galán

CONSEJEROS

Dª. Manuela Núñez Márquez (Vocal P.S.O.E.)

D. José Ángel Labernia Pérez (Vocal Ciudadanos)

Dª. Eva Carrero Tebar (Vocal Sí se Puede)

Dª. Mª Carmen Vidal Villar (Vocal G.M.- I.U.)

D. Héctor Pérez Sánchez (Vocal G.M.-U.P.Y.D.)

Dª. Yolanda Sanchis Sánchez (Gerente P.S.C.)

D. Celestino Olivares Martín (Secretario)

Dª. Beatriz Rodríguez Puebla (Interventora)

Composición del Consejo Rector al 31/12/2017

EQUIPO DIRECTIVO

GERENCIA

D^a. Yolanda Sanchis Sánchez

DIRECCIONES

D. Jacinto Rodríguez Almendral
Departamento de Administración

D^a. Celia García Gaitán
Cultura y Educación

COORDINACIONES

D. Carlos Martín Fernández/D. Francisco Ramón Robles Baquero
Apoyo Sociocultural

D. Lorenzo Díaz Díaz
Apoyo Técnico Cultural

D^a. Gema Díaz García
Teatro Auditorio Ciudad d de Alcobendas

D^a. Belén Poole Quintana
Centro de Arte

D. Juan Carlos de la Mata López
Mediatecas

D^a. Isabel Sánchez Castro
Servicios Educativos

D^a. Luisa Villarta Serna
Escuela Infantil La Chopera

D^a. Ángeles Espigares Alonso
Escuela Infantil El Cuquillo

D^a. Soledad Valiente Merinero
Escuela Infantil Valdelaparra

D^a. M^a Victoria Espeso Curero
Universidad Popular Miguel Delibes

D. Juan P. Carbonell Gómez
Escuela Municipal de Música y Danza

D^a. Carmen Sobrino Rando/D. Fernando Navas Cortina
Centro de Formación e Inserción Laboral

PATRONATO SOCIOCULTURAL

Misión, visión y valores del Patronato Sociocultural

Misión

El Patronato Sociocultural es un Organismo Autónomo del Ayuntamiento de Alcobendas que actúa en la dinamización y promoción social y cultural de la ciudad.

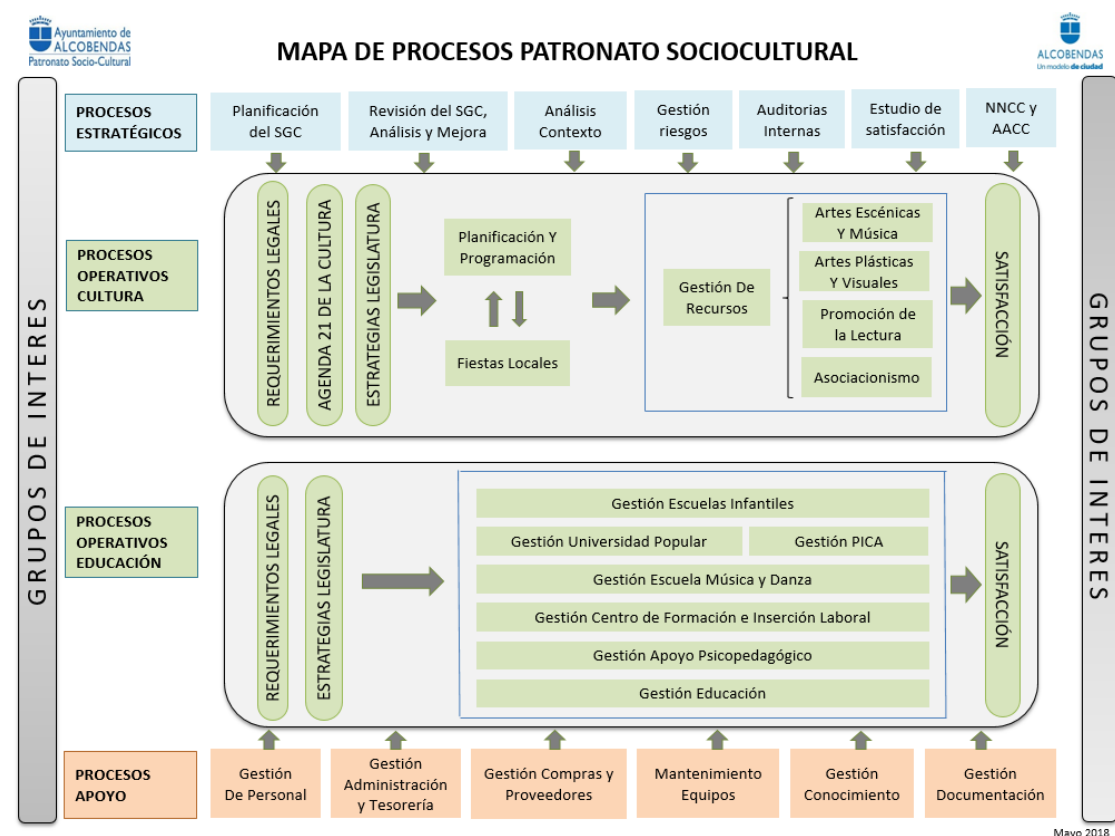
Visión

Mejorar continuamente el servicio a los vecinos, siendo a la vez referencia de excelencia entre los organismos similares.

Valores

- Orientación al ciudadano atendiendo a su diversidad.
- Participación de los ciudadanos.
- Orientación a objetivos y resultados.
- Cultura de transparencia y participación.
- Cultura de colaboración y coordinación.
- Responsabilidad y conciencia de costes.

MAPA DE PROCESOS



GERENCIA

Misión

Enfoque y despliegue de los objetivos estratégicos estableciendo los recursos e indicadores necesarios para su consecución y control.

Indicador	2015	2016	2017
Aportación del Ayuntamiento	779.791	1.101.302	1.481.993
Reclamaciones recibidas	41	48	53
Sugerencias recibidas	18	5	3
Felicitaciones recibidas		9	-
Absentismo: horas	565	864	271
Formación: horas	85	72	64
Gasto operativo	442.015	1.201.302	1.853.301
Ratio de gasto de personal/gasto operativo	0,98	0,99	0,97
Estudios de satisfacción de personas que utilizan los servicios	12	6	10

VARIABLES SIGNIFICATIVAS DEL PATRONATO SOCIOCULTURAL

	2015	2016	2017
Trabajadores fijos y eventuales	289	269	283
Aportación del Ayuntamiento	18.200.976	16.422.773	17.010.812
Aportación de la Comunidad de Madrid	1.158.330	520.668	1.328.357
Precios Públicos / Ingresos Patrimoniales	1.979.043	2.559.280	2.200.217
Reclamaciones recibidas	597	422	415
Sugerencias y felicitaciones recibidas	183	156	149
Absentismo: horas	19.183	30.878	25.421
Formación: horas	3.098	6.702	4.640
Horas extraordinarias	2.763	2.831	2.991
Reconocimientos médicos trabajadores	183	166	186
Gastos de personal	14.311.713	13.390.903	13.578.536
Gastos en bienes corrientes y servicios	5.569.729	5.924.958	5.884.616
Gastos financieros	39.807	9.193	7.704
Transferencias corrientes	167.937	170.860	249.360
Gasto operativo	20.049.380	19.502.721	18.315.598
Inversiones	239.979	246.703	217.348
Ratio de gasto personal/gasto operativo	0,71	0,69	0,74
Ratio de autofinanciación operativa	0,10	0,13	0,12

LIDERAZGO

Desde el equipo de Dirección se trabaja en la comunicación a todos los trabajadores del Patronato de la misión, visión y valores de la organización y de la Institución: orientación al ciudadano, consciencia de costes, participación, innovación y mejora y cultura de coordinación.

Como cada año, los equipos técnicos han elaborado los programas anuales (GPO) incluyendo los objetivos y acciones a desarrollar como despliegue de los objetivos estratégicos del Plan Director de Actuaciones (PDA).

Si bien desde cada Servicio se desarrollan acciones intrínsecas al contenido de trabajo e identidad del mismo y se mantienen por tanto año tras año, en los programas de este año (puesto en marcha en esta legislatura) solo se han reflejado los objetivos nuevos y las actividades llevado a su consecución.

En esta memoria figuran los indicadores más importantes de cada uno de los programas que dan cuenta de los resultados obtenidos y que han sido evaluados por los equipos y en los casos que corresponden a este año por las personas (estudios y asociaciones) que utilizan los servicios.

El Patronato ha participado desde la Dirección y personal técnico en el apoyo a la celebración en nuestro municipio, espacio *La Esfera* de la entrega de los Premios Europeos EFQM.

Como en los años anteriores, hemos seguido trabajando en los grupos de mejora impulsados por el departamento municipal de Planificación y Calidad: Grupo de Coordinación de Cartas de Compromiso, de Administración Electrónica, Comisión de Sostenibilidad, Grupo ISO de Ayuntamiento y Patronatos, observatorio de Innovación y Creatividad, Plan estratégico de RRHH y de comunicación interna y Comité Impulsor de Calidad del Ayuntamiento.

En febrero de este año el área de cultura ha tenido la auditoria externa (AENOR) para la renovación de la certificación ISO 9001:2008 y ha obtenido la certificación en la nueva norma 9001:2015.

Se han mantenido relaciones fluidas a través de contratos, convenios y reuniones con los grupos de interés del Patronato: ciudadanos, asociaciones, empresas e instituciones.

Se han celebrado cuatrimestralmente las Comisiones Sectoriales de Cultura y Educación presididas por el Presidente del Patronato con la participación miembros de las asociaciones culturales y educativas, igualmente se han convocado espacios de evaluación de actividades culturales (Festejos) con los ciudadanos que han participado.

Un año más, el Alcalde y el Presidente del Patronato han participado en el acto de reconocimiento a los trabajadores que han cumplido 25 años de trabajo en la organización y a las personas que se jubilan, al igual que en el reconocimiento de personas y grupos externos a la institución, como las becas a los estudiantes de la Escuela de Música y Danza, el reconocimiento al alumnado excelente de Secundaria y Bachillerato de los Centros de Enseñanza del municipio o el acto de reconocimiento a los profesores y directores de Centros Educativos de Infantil, Primaria y Secundaria.

Se normaliza, durante este año, el cambio realizado el año anterior en la Dirección de Educación y Cultura consiguiendo un buen clima de confianza y cohesión en el equipo de dirección y en los equipos técnicos de los servicios. En relación a los recursos humanos, se producen jubilaciones totales y algunas parciales con los correspondientes contratos de relevo dándose cierta renovación en los equipos.

El equipo de Gerencia-Dirección ha participado en la Escuela de Gestión Excelente (EGME) impartiendo, para los políticos y técnicos participantes de América Latina, una sesión informativa-formativa sobre políticas y estrategias en los ámbitos de cultura y educación.

El Presidente del Patronato ha estado presente en la mayoría de los actos relevantes organizados por la institución y colectivos del municipio.

Igualmente, el Presidente ha rendido cuentas de la gestión de los servicios de cultura y educación en el Consejo Rector del Patronato que se han celebrado habitualmente los primeros lunes de cada mes.

ESTRATEGIA

El Patronato está alineado con la Misión y la Visión para la Ciudad y la Organización Municipal del Ayuntamiento en los ejes estratégicos aprobados en Alcobendas 2020 (Ej. Ejes 4 y 5), especialmente considerando la cultura y la educación como posibles motores del desarrollo económico, social y territorial de la ciudad y en los objetivos estratégicos establecidos en el Plan Director de Actuaciones.

Durante este año se ha ido consolidando la comisión de programación creada el año anterior con el objetivo de profundizar en el proceso de planificación y programación del área de cultura y educación, en ella participan los coordinadores de los servicios de Mediatecas, Apoyo Sociocultural, Apoyo Técnico, Centro de Arte, Teatro Auditorio, Escuela de Música y Danza y Centro Miguel Delibes. Se han ido revisando y actualizando los criterios que se han de seguir a la hora de diseñar actividades propias y de colectivos y/o asociaciones.

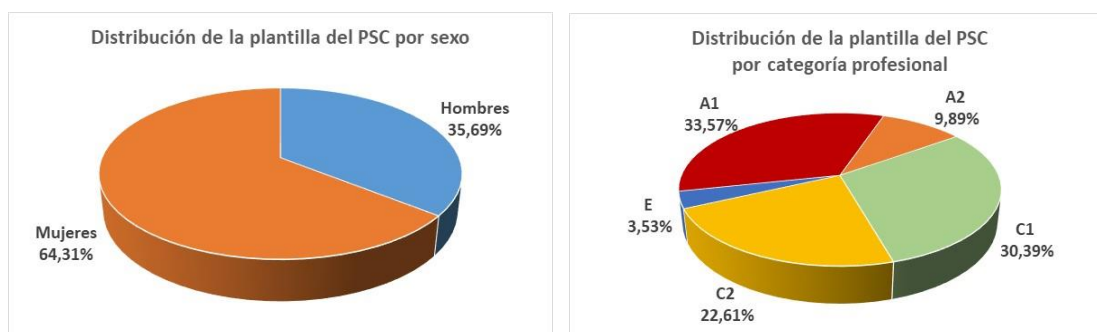
Como cada año hemos querido conocer el grado de satisfacción que tienen las personas que utilizan nuestros servicios. Para ello se han realizado diez estudios de calidad percibida en los siguientes servicios: Mediatecas Municipales con una valoración global de 8,93, en la Escuela Internacional de Fotografía con un 8,12 en la Universidad Popular Miguel Delibes con 8,60, tres programas del Centro Psicopedagógico: Los primeros del cole (8,92 y Las tardes del cole(9,11) y Días laborables no lectivos (9,15), Escuelas Infantiles (9,12), Escuela Infantil Fuentelucha (9,39) y en la Escuela de Música y Danza a los padres de alumnos menores de 14 (8,56) y a los mayores de 14 años (8,56).

Los técnicos de los servicios del Patronato han participado en diferentes foros especializados, a lo que hay que añadir su pertenencia a Redes nacionales e internacionales como procesos de aprendizaje y contrastar conocimientos.

Con el objetivo de potenciar la imagen externa del Ayuntamiento a través de su patrimonio, la Colección Pública de Fotografía se ha expuesto en diferentes localidades: Sala del Cordón (Burgos), Centro Neimeyer (Avilés), Las Cigarreras (Alicante), La Laboral (Gijón), Fundación Madariaga (Sevilla). Al igual que a través de la convocatoria de premios literarios "El Fungible", el Premio Internacional de Fotografía concedido este año a la fotógrafa mejicana Graciela Iturbide y el concurso de talentos "Alcobendas Flamenca" en las modalidades de cante, baile y guitarra.

PERSONAS

De las **283 plazas de plantilla**, **261 son fijas y 22 son eventuales** (hay ocho plazas menos que en 2016). La distribución por grupos profesionales es la siguiente: 94 del grupo A1, 27 del grupo A2, 86 del grupo C1, 66 del grupo C2 y 10 del grupo E.



De estos trabajadores, el **35,69%** son **hombres** y el **64,31%** son **mujeres**. El **1,06 % tiene menos de 30 años** de edad, el 11,66% tiene entre 30 y 40 años, el 33,22% tiene entre 41 y 50 años, el 34,98% tiene entre 51 y 60 años, y el **19,08% tiene más de 60 años**.

En cuanto a la antigüedad de los trabajadores, el **48,76%** tiene **más de 20 años**, y el **10,95% menos de 3 años**; en el grupo de 16 a 20 años hay un 10,25% de trabajadores. El resto se distribuyen en el resto de grupos entre los 3 y los 15 años de antigüedad.

El Alcalde presidió el acto de homenaje anual a los trabajadores que se jubilaban y a los que cumplían 25 años en la Institución.

ALIANZAS Y RECURSOS

El Patronato, a través de sus Servicios, ha seguido trabajando en el mantenimiento de alianzas con distintas instituciones que aportan valor a los programas y actividades que se desarrollan, trabajando con otras instituciones en las redes existentes tanto a nivel regional como nacional en los ámbitos cultural y educativo: Red exposiciones ITINER, Red de Escuelas Infantiles, Red de Bibliotecas Municipales, Servicio Regional de Empleo, Convenio de

Educación de Personas Adultas de la Comunidad de Madrid, con la Red Nacional de Teatros y el Instituto Cervantes.

Igualmente se han seguido firmando convenios y contratos con Asociaciones y Colectivos locales y nacionales para la gestión de proyectos o actividades: Banda y Coral de Alcobendas, Festival Internacional de Danza (ADAE), Talleres de Teatro (FAEA), Talleres de Cerámica (OINOKOE), Fundación Ciudad de Alcobendas, con los jóvenes del proyecto Akuario (PBS) se realizó un taller creativo con la producción de una instalación efímera en un muro del distrito Centro.

Con entidades externas, se han creado alianzas clave para la implantación y desarrollo del proyecto de la Escuela Internacional de Fotografía (PIC.A) y el Master de Fotografía a través del Contrato con *PhotoEspaña*, con la empresa ubicada en la ciudad Canon y con *Olympus*. Asociación de coleccionistas privados de arte contemporáneo 9915. Además para exposiciones artísticas y talleres creativos se han firmado convenios con Fundación Caja Mediterráneo de Alicante, Fundación Madariaga de Sevilla y hemos colaborado con la feria de arte *Estampa*, ARCO y con la empresa DKV que financio el taller creativo en el Hospital Infanta Sofía con pacientes de la unidad de psiquiatría (hospital de día).

Se sigue trabajando de forma adecuada con diferentes empresas clave como *SEROMAL*, encargada del mantenimiento, que proporcionan una gestión sostenible de los edificios asegurando de forma eficaz y eficiente el ciclo de vida de la maquinaria e instalaciones, *BARATZ* proveedora de servicio y atención a las personas que utilizan los servicios de Mediatecas o proveedoras de infraestructuras y servicios como *Merino y Merino*, Carpas *IDEA*, Grupo *Excelltia* de atención al público, *Serunión*: alimentación y limpieza en las Escuelas Infantiles y *Provea* de apoyo a la gestión de Prevención de riesgos y Coordinación de actividades empresariales, *Ticketea* empresa de gestión de la venta de entradas, estando en línea con la Institución en certificaciones de Calidad, Certificaciones de Calidad Medioambiental, etc. y con una evaluación continua, por parte de los Coordinadores, de los servicios prestados.

Los recursos económicos, aprobados en los presupuestos 2017, se gestionan con el objetivo de austeridad y eficiencia, revisando los contratos y optimizando el gasto en inversiones.

Este año después de la centralización de la contratación en un único Departamento de Contratación Municipal y avanzando en los proyectos de administración electrónica y transparencia se ha puesto en marcha una aplicación informática para la contratación menor.

PRESUPUESTO INICIAL DEL PATRONATO SOCIOCULTURAL

Ingresos	2015	2016	2017
CAP. III Tasas y otros ingresos	2.990.877	2.470.497	2.370.220
CAP. IV Transferencias corrientes	20.701.080	16.443.441	17.268.562
CAP. V Ingresos patrimoniales	129.864	88.872	89.732
CAP. VII Transferencias de capital	240.000	246.703	217.348
CAP. VIII Activos financieros	52.217	52.217	52.217
TOTAL INGRESOS	24.114.038	19.801.640	19.998.079

Gastos	2015	2016	2017
CAP. I Gastos de personal	15.841.729	13.390.902	13.578.537
CAP. II Gastos bienes corrientes y servicios	7.703.932	5.924.957	5.884.617
CAP. III Gastos financieros	25.000	15.000	15.000
CAP. IV Transferencias corrientes	250.160	170.860	249.360
CAP. V Fondo de Contingencia	1.000	1.000	1.000
CAP. VI Inversiones	240.000	246.703	217.348
CAP. VIII Variación activos financieros	52.217	52.217	52.217
TOTAL GASTOS	24.114.038	19.801.640	19.998.079

El Patronato inició el ejercicio 2017 con un **presupuesto de 19.998.079,20 euros**, un 1% superior al de 2016. Los gastos de personal se incrementaron en un 1% y los gastos corrientes y servicios disminuyeron un 1%. En el ejercicio 2017 se presupuestaron **inversiones iniciales por importe de 217.348,50 euros**.

Durante el ejercicio 2017 se generaron créditos procedentes de la Comunidad de Madrid para cursos plurianuales de formación e inserción laboral. También se aprobaron otras generaciones por mayores ingresos, siendo el total de las modificaciones de créditos de **984.848,19 euros**.

Durante el ejercicio se ejecutaron **gastos por importe de 19.652.598,20 euros** y se reconocieron **derechos por importe de 20.730.964,63 euros**. El **Resultado Presupuestario** antes y después de ajustes fue positivo en **1.078.366,43 euros**.

Como dato más relevante, hay que poner de manifiesto que el Ayuntamiento reconoció a favor del Patronato Sociocultural todos los gastos previstos por su aportación. Durante el ejercicio 2017 la **ejecución del presupuesto del Patronato** ha vuelto a la senda de resultados económicos positivos de los últimos años, alcanzado una cifra positiva de **1.036.252,22 euros**, una vez aplicadas provisiones y amortizaciones.

PROCESO	GASTO OPERATIVO	FINANCIACIÓN %		
		Ayto.	C. Madrid	Ingresos
Dirección	1.853.301	95	---	5
Gestión Económico-Administrativa	702.278	99	---	1
Apoyo Sociocultural	1.169.589	90	---	10
Apoyo Técnico	1.542.766	100	---	---
Artes Escénicas y Música	1.542.484	65	---	35
Artes Plásticas	1.055.374	99	---	1
Mediatecas	2.063.572	100	---	---
Apoyo Psicopedagógico	862.912	100	---	---
Educación Infantil	2.940.940	35	25	40
Formación y Animación de Personas Adultas	1.603.067	58	4	38
Formación en Música y Danza	1.805.187	70	---	30
Formación y Orientación para el Empleo	1.174.128	29	71	---

Aparte de las cantidades transferidas al Patronato vía Convenios, Artes Escénicas y Música recibe vía subvención de la Red de Teatros de la Comunidad el pago de un porcentaje del caché de los espectáculos contratados a través de la Red (55.671€).

Así mismo, del coste total del Programa PLATEA (34.245€), el PSC ha asumido un 40%, haciéndose cargo el INAEM del restante 60% (20.547€)

PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

Durante el año 2017 la financiación de los procesos del Patronato Sociocultural han sido financiados en el mayor porcentaje por el ayuntamiento e ingresos por aplicación de precios públicos, correspondiendo un mínimo porcentaje a la Comunidad de Madrid. El detalle es el siguiente:

Aportación del Ayuntamiento

PROCESOS	GASTO OPERATIVO	FINANCIACIÓN %		
		Ayto.	C. Madrid	Ingresos
Dirección	1.853.301	95	---	5
Gestión Económico-Administrativa	702.278	99	---	1
Apoyo Sociocultural	1.169.589	90	---	10
Apoyo Técnico	1.542.766	100	---	---
Artes Escénicas y Música	1.542.484	65	---	35
Artes Plásticas	1.055.374	99	---	1
Mediatecas	2.063.572	100	---	---
Apoyo Psicopedagógico	862.912	100	---	---
Educación Infantil	2.940.940	35	25	40
Formación y Animación de Personas Adultas	1.603.067	58	4	38
Formación en Música y Danza	1.805.187	70	---	30
Formación y Orientación para el Empleo	1.174.128	29	71	---

Aportación de la Comunidad de Madrid

Procesos	2017	%
Dirección	---	
Gestión Económico-Administrativa	---	
Apoyo Sociocultural	---	
Apoyo Técnico	---	
Artes Escénicas y Música	---	
Artes Plásticas	---	
Mediatecas	---	
Apoyo Psicopedagógico	---	
Educación Infantil	330.437	25
Formación y Animación de Personas Adultas	58.575	4
Formación en Música y Danza	---	
Formación y Orientación para el Empleo	939.345	71
TOTAL	1.328.357	100

Con el inicio de la legislatura y los cambios en la organización del patronato, se actualiza el mapa de procesos operativos.

El equipo de la Escuela de Música y Danza ha continuado trabajando en la elaboración de la carta de compromiso del servicio.

Durante el 2017 el área de Cultura del PSC ha estado trabajando coordinadamente en el mantenimiento del sistema de gestión de calidad certificado según la norma internacional ISO 9001:2008 y gestionando la **adaptación de los nuevos requerimientos de la norma ISO 9001:2015**, para lo cual ha contado con el apoyo de la consultora externa **QUALITAS**, proveedor del área de Planificación y Calidad del Ayuntamiento de Alcobendas.

Entre otros cambios, se han implantado nuevos procesos de gestión estratégicos, como son el Análisis del Contexto Interno y Externo del Patronato Sociocultural, se han revisado las Necesidades y Expectativas de los Grupos de Interés, se ha efectuado un Análisis y Valoración de los Riesgos y se ha revisado todo el sistema de gestión documental, con nuevo Mapa de Procesos y Política de Calidad. Hay que destacar la consolidación del proceso de Programación y Planificación, uno de los procesos operativos más importante del Sistema de Gestión de Calidad del área de Cultura.

Se han realizado cuatro auditorías a lo largo del año 2017: dos de ellas internas y dos externas. En noviembre la auditora externa certificó que el Sistema de Gestión de Calidad implantado para el área de Cultura cumplía con los requisitos de la Norma de referencia y con el resto de criterios de auditoria (requisitos legales y reglamentarios, requisitos del cliente, requisitos propios del sistema de gestión interno) y se considera que se encuentra eficazmente implantado y adaptado según los nuevos requisitos de la Norma, no habiéndose detectado No Conformidades y destacando como puntos fuertes:

1. Esfuerzo y trabajo llevado a cabo por toda la organización en el proceso de adaptación de los nuevos requisitos.
2. Fuerte implicación de la alta dirección en el mantenimiento y la mejora del Sistema de Gestión implantado que ha calado de lleno en todo el personal de los servicios.
3. Compromiso de los Coordinadores y sus equipos en el proyecto de adaptación de los nuevos requisitos así como en la mejora del Sistema de Gestión implantado.
4. Enfoque en la mejora en todas las áreas de la organización.

5. Sistemática consolidada en toda la organización de análisis y registro de la evaluación de actividades con carácter posterior a su realización.
6. Incorporación de los objetivos del GPO en el cuadro de mando de indicadores.
7. Establecimiento del requisito interno de formación a todos los trabajadores en los nuevos requisitos de la Norma de referencia.
8. Informe técnico de planificación realizado para una mejor coordinación y organización de grandes eventos tales como Cabalgata y San Isidro, elaborado por el Servicio de Apoyo Técnico Cultural.
9. Alto nivel de satisfacción de los ciudadanos/usuarios con los diferentes servicios llevados a cabo en el Patronato.

Para conseguir este propósito, el área de Cultura a través de su Comité de Calidad ha mantenido reuniones quincenales de coordinación y seguimiento del Plan de adaptación. Se ha realizado formación a empleados de todos los Servicios implicados directa o indirectamente, y por último, hay que resaltar el lanzamiento de un Informativo de Calidad, emitido por Gerencia comunicando a todos los empleados del Patronato aquellos aspectos de interés en relación con nuestro sistema de gestión.

RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS

En la memoria de cada uno de los Servicios aparecen los datos más relevantes de los resultados obtenidos en el desarrollo de cada uno de los procesos del Patronato.

El total de reclamaciones / sugerencias / reconocimientos recibidos en el PSC ha sido de 585. De éstas **427** han sido **reclamaciones, 123 sugerencias, y 35 felicitaciones**. En relación al 2016 supone un aumento de un 1,19%.

De las 585 sugerencias y reclamaciones, se han contestado en plazo 443, y 142 se han respondido en un plazo mayor a 10 días. Del total de reclamaciones, 348 han tenido una respuesta positiva para el ciudadano.

El mayor número de reclamaciones/sugerencias, se plantea en la Universidad Popular con 173, -de las cuales 106 están relacionadas con devoluciones y bajas-, seguida de Mediatecas con 152, -de las cuales 75 reclamaciones se refieren al funcionamiento en general-.

El resto, 260, se distribuyen en mayor proporción de la siguiente manera, 79 en el Departamento de Educación ("Otros"), 56 en Gerencia (Devoluciones en la Escuela Internacional de Fotografía PIC.A), ocho en la Dirección Administrativa (devoluciones y bajas), 23 en el Teatro Auditorio (devoluciones y bajas), 24 en Apoyo Sociocultural (actividades), 34 en Escuela de Música (devoluciones y bajas), y siete en el Centro de Arte Alcobendas (mantenimiento e instalaciones), 22 en Apoyo Técnico (mantenimiento e instalaciones y actividades culturales) y siete en la Dirección de Cultura.

Las felicitaciones recibidas se distribuyen del siguiente modo: 13 en Apoyo Sociocultural, nueve en el Teatro Auditorio "Ciudad de Alcobendas", tres en la Escuela de Música y Danza, una en Mediatecas, tres en Gerencia, tres en Apoyo Técnico y una en Centro de Arte, la mayoría de ellas reconociendo la profesionalidad y buen hacer de los trabajadores de este Patronato.

RESULTADOS EN LAS PERSONAS

El **absentismo absoluto del 2017 ha sido de 6,81%**, produciéndose una diferencia de 5.457 **horas menos de absentismo** entre este año y el pasado **(-17,67%)**. La Incapacidad Temporal ha disminuido 2.663 horas (-1634%), pero las bajas por Accidente de Trabajo han aumentado 854 horas (desde las 84 en 2016). Las Consultas Médicas han disminuido 207 horas (-8,03%) y el Acompañamiento Familiar ha descendido 106 horas (-5,58%). El absentismo por Enfermedad ha disminuido 1.846 horas (-9,53%) y el absentismo por Permisos Retribuidos ha aumentado 256 horas (+8,56%).

En cuanto a la **formación**, han participado **282 trabajadores** (140 en cursos de formación continua y 177 en cursos de formación específica), un trabajador más que en 2016, realizando un total de **4.640 horas de formación** (-31% con respecto a 2016). Los servicios de Mediatecas, con 1.006 horas, el Centro Psicopedagógico, con 679 horas, y la Escuela Infantil "La Chopera", con 673 horas, han sido los Servicios que más horas de formación han realizado en el PSC en 2016. La media de horas de formación por persona en el PSC es de 16,45 25,16 horas por trabajador, un 34,6% menos que en 2016.

Se han realizado un total de **2.830 horas extraordinarias**, lo cual representa un aumento de 178 horas con respecto a 2016 (+6,7%). De este total de horas, 161 tuvieron una **compensación económica** y el resto se compensó en tiempo. La mayor cantidad de horas extra se han producido en la Escuela de Música y Danza (1.657 horas) y la menor cantidad en el Centro Psicopedagógico, las tres Escuelas Infantiles y el Centro de Formación e Inserción Laboral (ninguna hora extra).

Un total de 186 trabajadores del PSC han realizado el **Reconocimiento Médico**, 68 hombres (el 67,3% de estos) y 118 mujeres (el 64,8%).

Como novedad, en el año 2017 se ha creado el **Informativo de Calidad**, boletín mensual de noticias sobre temas específicos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad, los cuales fueron emitidos y distribuidos entre todas las personas que trabajan en el PSC.



RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

Durante el año 2016 se han llevado a cabo diez encuestas de calidad percibida a las personas que utilizan los siguientes Servicios y programas del Patronato Sociocultural: Mediatecas Municipales, escuelas Infantiles, Escuela de Fotografía PIC.A, Universidad Popular Miguel Delibes, Escuela de Música y Danza, dto. Educación.

Los resultados de estas encuestas, cuyo objetivo siempre es ver aspectos a mejorar, se mantienen en la horquilla de puntuaciones notables de años anteriores. Los informes completos están publicados en la web municipal.

Los principales datos de las encuestas de calidad percibida de los servicios son los que se muestran a continuación:

PUNTUACIONES MEDIAS EN LAS ENCUESTAS DE CALIDAD PERCIBIDA 2017				
Servicio o Programa	Puntuaciones medias			
	Instalaciones	Personal	Organización/Trámites	Valoración Global
Mediatecas Municipales	8,77	9,25	8,87	8,93
Escuela de fotografía PIC.A	8,24	8,77	-	8,12
Universidad Popular	8,25	9,03	8,40	8,60
Escuela Municipal de Música y Danza (Alumnos >14 años)	8,30	9,48	8,18	8,69
Escuela Municipal de Música y Danza (Alumno <14 años)	8,44	9,14	7,92	8,56
Escuelas Infantiles	8,95	9,32	9,16	9,12
Programa "Los primeros del cole" (Dpto. Educación)	8,57	9,00	8,63	8,92
Programa "las tardes del cole" (Dpto. Educación)	8,24	9,70	8,68	9,11
Programa "Días Laborables No Lectivos"	8,49	9,26	8,46	9,15
Escuela Infantil "Fuentelucha"	9,13	9,62	9,34	9,39

Índice económico de los procesos operativos del PSC (Incluye los costes de los Procesos Soporte)

Indicador	2015	2016	2017
Apoyo Sociocultural	11,43	10,38	9,95
Apoyo Técnico	14,77	14,21	13,13
Artes Escénicas y Música	15,56	12,76	12,76
Artes Plásticas	13,16	8,87	8,98
Mediatecas	19,46	17,78	17,56
Apoyo Psicopedagógico	9,65	7,79	7,34
Educación Infantil	28,65	24,55	25,03
Formación y Anim. de Personas Adultas	16,40	14,89	13,64
Formación en Música y Danza	17,96	16,66	15,36
Formación y Orientación para el Empleo	12,79	6,23	9,99
Total Patronato Sociocultural	174,83	147,72	133,74

Índice económico: cociente entre el gasto operativo en un proceso y el número de habitantes de municipio. Indica la cantidad en euros que se gastan en el municipio por habitante. A los efectos se ha considerado una población de 117.498 habitantes a 31/12/2017.

Indicador	2015	2016	2017
Centros Cívicos: Información a las personas	18.848	20.263	30.268
Apoyo Técnico Cultural: Apoyo técnico a actos	621	634	617
Artes Esc. y Música: Asistencia espectáculos	49.764	50.198	53.556
Centro de Arte: Asistencia a las exposiciones	36.667	43.159	56.056
Mediatecas: Préstamo de libros y otros soportes	237.366	232.626	224.711
Apoyo Psicopedagógico: Consultas	5.059	5.535	6.057
Educación Infantil: Alumnado	361	371	354
Formación y Anim. Personas Adultas: Alumnado	2.554	2.568	2.678
Formación en Música y Danza: Alumnado	1.485	1.541	1.595
Formación para el Empleo: Alumnado	251	186	210

RESULTADOS CLAVE

- Se cumple con la Ley de racionalización y estabilidad presupuestaria. La liquidación del presupuesto 2017 es positiva. la revisión de la contratación administrativa derivada del desarrollo de la nueva Ley de Contratos de las Administraciones Públicas. Se ha implantado la Contratación Mayor Centralizada en el área de Compras-Contratación del Ayuntamiento, a través del aplicativo instalado al efecto, si bien no se puede decir que hayamos avanzado con la reducción de tiempos de tramitación, siendo ahora superiores. También hemos comenzado a trabajar con la Contratación Menor a través de la plataforma instalada al efecto, a la que se han ido incorporando cada vez más proveedores, al igual que la implantación de la nueva aplicación presupuestaria y contable de los Organismos Autónomos (OO. PP.) del Ayuntamiento, GEMA.
- Se han apoyado técnicamente un total de 617 actos (235 de asociaciones, 330 de delegaciones municipales, 52 apoyos a otros procesos). Estas cifras suponen un aumento respecto al año anterior de 24 eventos escénicos y 41 apoyos menos de la clase "apoyos a otros eventos".
De los actos en los espacios escénicos, 142 se han llevado a cabo en la Sala de Actos del Centro Cultural Pablo Iglesias, 144 en La Esfera-Plaza Cubierta, 117 en el Centro de Arte y el resto, 162, se realizan en otros espacios o al aire libre. La conclusión es que se está casi en el límite de lo que el servicio puede asumir y los espacios escénicos pueden acoger.
El número de actividades apoyadas técnicamente fuera de plazo (sobrevenidas) en 2017 han sido 48, y 95 son las actividades solicitadas y finalmente suspendidas.
- El servicio de Apoyo Sociocultural, ha valorado y concedido este año subvenciones a 136 actividades de grupos y asociaciones, por un total de 138.232,58 euros, en los que están incluidos los 50.000€ destinados a las 7 Casas Regionales, más los 65.122,58€ destinados a las 128 actividades culturales y fiestas y las subvenciones nominativas a Hermandad de Nuestra Señora de la Paz por un importe de 20.000 € y a la asociación ADOS por un importe de 3.110 €. Se ha dado apoyo a 316 actividades culturales de las asociaciones y se han prestado 432 asesoramientos de los cuales 113 son de la asesoría jurídica y 18 cursos de formación en los que han participado 376 personas asociadas
- Los asistentes a espectáculos de Artes Escénicas y Música (Abonos, Cultura Express, Puro Teatro y Campaña Escolar) han alcanzado un total de 53.556 (incremento del 7% respecto a 2016). Unido a los espectadores que han disfrutado de las producciones realizadas por artistas locales, nos da un total de 71.567 (3% más que en 2016). El gasto en cachés ha sido de 414.594 €, con un ingreso medio por función de 3.814 €. Los ingresos por venta de entradas, cesiones y alquileres han sido de 428.506 €, con una recaudación de 498.162,81 €.
- En las salas del Centro de Arte se han programado un total de 34 exposiciones: en el Centro de Arte 16, nueve en el CC Anabel Segura, cuatro en el espacio Valdelasfuentes, dos en el Bulevar Salvador Allende y dos en el Paseo de Valdelasfuentes y una actividad guiada en bicicleta al proyecto "Arte en la ciudad", con un total de 58.582 visitas. Del total de exposiciones en el CC Anabel Segura y espacio Valdelasfuentes, un 28% han sido de artistas locales o asociaciones de artistas locales, incluyendo la intervención artística realizada por la asociación ADOS en el mobiliario urbano. El número de asistentes a las visitas guiadas y talleres didácticos realizados para centros educativos ha sido de 5.610 participantes.

Durante el 2017, se han incorporado a la Colección de Fotografía 16 obras nuevas, 11 adquiridas y 5 donadas, de 4 autores diferentes. En estos momentos la Colección de Fotografía, cuenta con 853 obras de 177 autores. Se concede el quinto Premio Internacional de Fotografía a la artista mejicana Graciela Iturbide.

- En las Mediatecas el número de personas que utilizan el servicio de préstamo es de 50.464, un 42,94% de la población, habiéndose realizado este año una actualización de los usuarios dando de baja aquellos que en los últimos cinco años no han utilizado este servicio. Los indicadores de préstamo son los siguientes: préstamo por habitante 1.9 (1,08/1,11), documento por habitante 1,74 (1,22/1,85) por encima de la Comunidad de Madrid y algo inferior a la media nacional. El acceso al catálogo vía web municipal ha recibido 143.561 consultas durante el año.
- En este segundo año se consolida la ampliación del programa de "Tutorías de Tarde" a 1º de la ESO con un total de 469 alumnos. El Centro Psicopedagógico ha comenzado a trabajar por demanda de los profesores, con cinco grupos de reflexión y trabajo en los IES con jóvenes. se incrementa la demanda de las familias y el alumnado en el programa de Fracaso Escolar en primaria (5%) y secundaria (19%).
- En las Escuelas Infantiles, el número de plazas ofertadas de nuevo ingreso ha sido de 193, 29 de ellas reservadas para niños con necesidades educativas especiales y tres según convenio con la Dirección General de Instituciones Penitenciarias. Las solicitudes de nuevo ingreso para el curso 2016-2017, en la comisión de escolarización para las tres escuelas municipales de gestión directa ha sido 331.
Se han ofertado 161 inscripciones ordinarias, recibándose 331 solicitudes.
- El número de inscripciones en la Universidad Popular *Miguel Delibes* ha sido de 2.678, de los cuales 588 han sido en Actualización Profesional, 543 en disciplinas artísticas, 348 en Secundaria, 940 en idiomas y 339 en cursos monográficos. En el programa de Educación Secundaria, 60 personas han obtenido el título de Graduado en E.S.O. Se ha iniciado la consolidación de una programación regular de actividades (exposiciones, ciclo de conferencias, presentaciones literarias y científicas) en el Espacio Central del Edificio.
- En la Escuela de Fotografía (PIC.A) se ha alcanzado un 94,55 % de ocupación de las plazas ofertadas: 553 plazas ofertadas y 523 plazas cubiertas. Este indicador es clave para la escuela, ya que evidencian que existía una demanda de los ciudadanos de Alcobendas en esta disciplina, tal y como se había detectado en el diagnóstico estratégico. Existe una alta fidelización de los alumnos que estuvieron matriculados en los cursos básicos 1º y 2º, dado que continuaron en la escuela, siguiendo el itinerario formativo.
- En la Escuela Municipal de Música y Danza, se han realizado un total de 142 actuaciones a las que han asistido 19.297 espectadores. La Escuela ha alcanzado los 1.595 alumnos, 54 más que en 2016 (+3,5%), cumpliendo de esta forma las previsiones con la incorporación de los dos niveles más de formación en Práctica Instrumental y Danza. Ha liderado el programa "La música conquista la calle" realizando 41 actividades en distintos espacios de la ciudad.

- En el Centro de Formación e Inserción Laboral, durante el año 2017 aumenta respecto a 2016 tanto el número de personas (11,3%), como el número de horas de formación y empleo: son procesos formativos mucho más dilatados, con cursos de 1.350 horas, a razón de 7 horas diarias, que implican contratación a jornada completa.
De los 210 alumnos, 100 han participado en programas de Formación y Empleo, con contratos de 35 horas semanales, durante 9 meses.
De los alumnos formados se han insertado en el mundo laboral 60 personas.
- En el departamento de Educación se cumple el objetivo del mantenimiento de los CEIPS: este año se han hecho obras de mantenimiento y mejora en todos los centros escolares con una inversión total de 575.035,09€. En la comisión de escolarización se han escolarizado a 1.622 estudiantes procediéndose además a la realización de un reconocimiento de la conducta excelente, empezando a reconocer valores de convivencia y superación en los centros educativos del municipio.

Por otro lado, se mantiene el apoyo a las familias con la convocatoria de la ayuda para libros y material escolar de la que se han beneficiado 2.066 personas con un total de 300.000 €, la de ayudas a comedor con 525.000 €, de la que se han beneficiado 1.260 personas, y las ayudas para la escolarización de las Escuelas Infantiles, que han beneficiado a 299 familias con 358.000€. Se concede una subvención directa de 70.000€ a la FAPA para la puesta en marcha del banco de libros de texto llegando a 491 alumnos

GESTIÓN ECONÓMICO ADMINISTRATIVA

Misión

Posibilitar una adecuada gestión de los recursos facilitando información para la gestión del presupuesto a través de la contabilidad, gestión de proveedores, contratación y tesorería.

Facilitar el intercambio de materiales entre departamentos y servicios, otras instituciones y proveedores.

Indicador	2015	2016	2017
Aportación del Ayuntamiento	1.085.412	1.234.625	1.232.625
Tramitación de concursos	34	17	16
Contratación	55	57	55
Pedidos atendidos	1.100	800	950
Proveedores de más de 18.000 €.	83	37	30
Absentismo: horas	3.365	3.263	5.429
Formación: horas	352	374	332
Gasto operativo	1.064.101	1.018.586	702.278
Ratio de gasto de personal/gasto operativo	0,95	0,97	0,96
*Ratio de autofinanciación operativa	0,01	0,01	0,08

*Cociente entre los ingresos comerciales y el gasto operativo de un servicio o departamento en un año determinado

LIDERAZGO Y ESTRATEGIA

Se han continuado promoviendo actitudes acordes con los principios que conforman la Misión, Visión y Valores de la Institución. Las reuniones quincenales de responsables se han adecuado a la carga de trabajo, si bien las múltiples reuniones de implantación de la nueva aplicación presupuestaria y contable de los Organismos Autónomos (OO. PP.) del Ayuntamiento, GEMA, ha condicionado su normalidad. Dentro de las distintas áreas, se ha mantenido el ritmo habitual de las reuniones de equipo, que suelen ser semanales. Se ha asistido a todas las sesiones de formación y desarrollo para la implantación de GEMA y su puesta en marcha, en las que el Departamento de Administración ha asumido el liderazgo en colaboración con el área económica, informática y la empresa T-System. Inicialmente se ha realizado la implantación del módulo de elaboración de presupuestos y posteriormente la configuración y puesta en marcha de la contabilidad 2018 en GEMA, para los tres Organismos Autónomos.

PERSONAS

El personal ha asistido a todos los cursos de formación previstos, adecuando las propuestas a la necesidad de mejora de cada uno, y hemos seguido trabajando sin cubrir la plaza vacante por excedencia de una persona del área de Compras. No ha sido necesario realizar horas extraordinarias en el Departamento de Administración.

Durante este año el área de Contabilidad ha tenido una mayor estabilidad en el personal y no ha sido necesario contratar personal de apoyo en el periodo de cierre. Se ha producido un pico de trabajo como consecuencia del traspaso de datos del presupuesto prorrogado de 2017 al definitivo, si bien de menor intensidad que el del 2016.

En el área de Tesorería hemos estado todo el ejercicio con una persona menos, lo que ha afectado sobre todo al cierre por la carga de trabajo añadida al tener que trabajar con dos aplicativos a la vez. Durante la campaña de verano y las inscripciones de curso, se ampliaron las inscripciones *on line* a las actividades de todos los OO.AA., utilizando la plataforma de pagos del Patronato Municipal de Deportes (PMD), lo que origina múltiples esfuerzos de cuadre y conciliación de la plantilla del Departamento.

ALIANZAS Y RECURSOS

Los esfuerzos realizados en años anteriores por ajustar la Encomienda Integral de **Seromal**, se han mantenido en el 2017. Dicha encomienda finalizó en noviembre del año 2016 y la siguiente se ha configurado jurídicamente como "Encargo a Medio Propio".

También merece especial mención, los esfuerzos realizados por nuestro proveedor **ABSIS**, por adaptar en tiempo las aplicaciones a los constantes y variables requerimientos del **Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas (MIHFP)**, en este ejercicio los relativos a la implantación del "Suministro Inmediato de Información" (SII) relativo al IVA inmediato en el PMD.

Se ha mantenido el apoyo del resto de **patronatos** en relación con el registro de la "cabecera de facturas", que se ha vuelto más complejo con la posibilidad de registrar facturas en formato electrónico.

PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

Durante el ejercicio 2017, se ha mantenido adscrita al Patronato Sociocultural la ejecución de algún programa europeo de Juventud. Las Cuentas Anuales del 2017 se han tramitado con algunos problemas al no descargarse bien los datos de algún organismo autónomo en la plataforma de la Cámara. Se han atendido en plazo los Informes de ejecución trimestrales, tanto para el Pleno como para el MIHFP.

En el área de Compras, el trabajo se ha visto incrementado por la revisión de la contratación administrativa derivada del desarrollo de la nueva Ley de Contratos de las Administraciones Públicas. Se ha implantado la Contratación Mayor Centralizada en el área de Compras-Contratación del Ayuntamiento, a través del aplicativo instalado al efecto, si bien no se puede decir que hayamos avanzado con la reducción de tiempos de tramitación, siendo ahora superiores. También hemos comenzado a trabajar con la Contratación Menor a través de la plataforma instalada al efecto, a la que se han ido incorporando cada vez más proveedores. Hemos seguido asumiendo el mismo trabajo, con excepción de la gestión de Mesas de Contratación, pero con tres personas menos, aunque los Servicios se han incorporado a los trámites del proceso de compras de manera más directa.

La Dirección Administrativa, dedica gran parte de su trabajo a tareas del Presupuesto, la Contabilidad y la Tesorería, especialmente a los nuevos requerimientos periódicos del MIHFP. Todos estos trabajos se han complejizado técnicamente y es necesario contar con un apoyo técnico específico en esta área para poder cumplir con los plazos establecidos. A esto hay que añadir el incremento de trabajo derivado de los procesos de fiscalización, completa y limitada previa o a posteriori mediante auditoría interna. Se han seguido

tramitando informes *MIHFP* y seguimiento de Reclamaciones. Se han atendido en plazo los Informes de Morosidad tanto para el Pleno como para el *MIHFP*.

Se ha continuado con la gestión de facturas, tanto recibidas, *FACe* (facturación electrónica) del *MIHFP*, como emitidas, aplicativo del *MIHFP*. Durante el ejercicio 2017 hemos implantado en el Patronato Municipal de Deportes, "Gran Empresa" el *SII*, (Sistema de Información Inmediata), en relación con el IVA, lo que ha supuesto instalar nuevas funcionalidades del aplicativo *CGAP* ("Contabilidad General para la Administración Pública") y su conexión con *FACe*.

Se han seguido mejorando los procesos tanto de Contabilidad como de Tesorería, lo que ha supuesto cumplir en plazo con todos los requerimientos legales, de carácter presupuestario y contable, (aprobación, ejecución y liquidación del presupuesto, Cuentas Anuales etc.), y los derivados de la Ley de Morosidad y la de Estabilidad Presupuestaria, información trimestral al Pleno y al *MIHFP*, además del *SII* del IVA en el *PMD*.

Se ha terminado con el proceso de renovación de los sistemas de confort en los Servicios, adquiriendo e instalando nuevas máquinas, tanto de frío como de calor, con especial incidencia en la Escuela Infantil *Valdelaparra* en la que se completaron las mejoras iniciadas en el ejercicio anterior, así como en la E.I. *La Chopera*, donde se han instalado nuevas climatizadoras en aulas y pintado todo el recinto, además de sustituir la vieja caldera de gasoil por otras dos combinadas de gas natural. También se han llevado a cabo trabajos de adecuación de los sistemas de evacuación y otras mejoras en el Centro *Gonzalo Lafora*, y obras diversas, pintura incluida, en el Teatro Auditorio, *La Esfera*, antiguo Distrito Norte y Centro de Arte, donde se han cambiado los cilindros de gas de la instalación contra incendio de los almacenes de obras de arte. A lo largo del 2017 se ha gestionado el cambio de concesionario de la cafetería de *La Esfera*.

Se han revisado los sistemas de gestión de los precios públicos, para introducir mejoras que faciliten el pago a las personas usuarias del Servicio.

Se ha seguido profundizando en la mejora del proceso de cobro a los deudores de ejercicios anteriores, si bien los resultados siguen siendo poco relevantes.

Las relaciones con las áreas de Tesorería e Intervención del Ayuntamiento han mejorado en lo relativo a la gestión del día a día, si bien se han incrementado los requerimientos desde Intervención de cara a la fiscalización *a posteriori*. Desde Tesorería también ha aumentado el grado de supervisión. Con el área de Contabilidad hemos tenido menos problemas para conciliar, y los expedientes de fiscalización se han agilizado por parte de la Intervención. La recogida de firmas y supervisión, que afecta a todas las áreas del departamento, se encuentra normalizada, habiendo ganado en agilidad especialmente en el Patronato Sociocultural. Durante el ejercicio 2017 hemos mantenido el procedimiento de pago, con el fin de seguir haciendo frente a los requerimientos de la Ley de Morosidad ya en vigor, y en los últimos tres trimestres se ha cumplido el periodo medio de pago establecido por la Ley para dicho ejercicio.

Finalmente, se decidió adquirir un nuevo programa de contabilidad, que se utilizará para las contabilidades de OO.AA. y Ayuntamiento, poniendo en marcha en junio el módulo de elaboración del presupuesto para los primeros.

Durante el ejercicio no se ha avanzado con el Proyecto del nuevo Programa de Usuarios, por lo que los problemas de gestión, sobre todo en la obtención de información económica, se han mantenido. Hay que hacer especial mención en materia de gestión de usuarios a la implantación de las inscripciones por internet *on line* para todas las actividades del patronato.

RESULTADOS CLAVE

El número de **concursos y contratos mayores** tramitados durante el 2017 ha sido de **16**, lo que representa una disminución del 6,3% respecto al año 2016. Se ha seguido utilizando la compra centralizada para reducir el tiempo de gestión. Los **contratos menores tramitados** han alcanzado la cifra de **95**, cifra un 67% superior a la del año anterior. Se han gestionado a través de la **plataforma de compras** un total de **55 contratos menores**.

Los **pedidos atendidos** han alcanzado la cifra de **950**, cantidad que es un 18,8% superior a la del año anterior, entre pedidos directos, cajas fijas y encargos diversos de mantenimiento. La centralización en el Ayuntamiento de las compras de material de oficina, ha afectado a la tramitación y aumentado el periodo de recepción, al igual que ha ocurrido con la ropa de trabajos y el material fungible de informática.

Los **proveedores** con los que se han realizado **operaciones de más de 18.000 €**, han sido **30**, lo que supone una disminución del 19% con respecto a 2016.

Se ha ejecutado el presupuesto de gastos del Patronato Sociocultural en un **93,66%**, destacando los Capítulos I y II (96,27% y 88,31%, respectivamente, un nivel ligeramente superior al del año pasado), y el Presupuesto se ha liquidado con superávit.

Se han cumplido en plazo todos los requerimientos legales de carácter presupuestario y contable (Aprobación, y Liquidación del Presupuesto, Cuentas Anuales, etc.), y los derivados de la Ley de Morosidad y de la de Estabilidad Presupuestaria, información trimestral y anual al Pleno y al MIHFP.

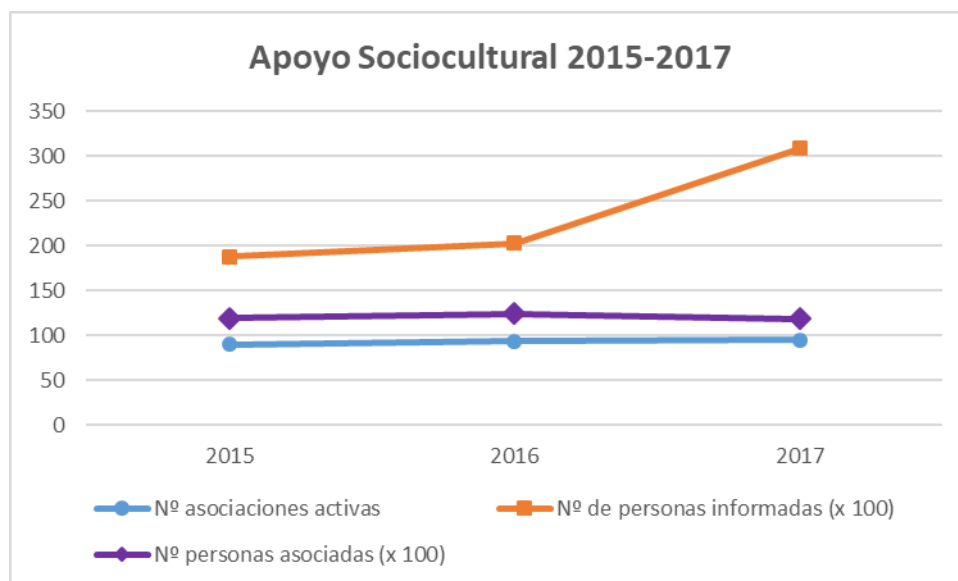
APOYO SOCIOCULTURAL

Misión

Facilitar a las asociaciones, colectivos y ciudadanos de Alcobendas un lugar de encuentro accesible, para acercar la institución municipal al ciudadano y avanzar en los procesos de participación ciudadana. Apoyar el movimiento asociativo como elemento importante en el desarrollo equilibrado de la ciudad, potenciando sus relaciones con el entorno comunitario. Garantizar el funcionamiento de la Comisión Sectorial de Cultura, como órgano de participación de las asociaciones en la política municipal.

Indicador	2015	2016	2017
Reclamaciones recibidas	19	62	7
Sugerencias recibidas	5	26	4
Absentismo: horas			408
Formación: horas	141	142	268
Asociaciones Culturales	128	102	106
Asociacionismo activo	90	93	95
Personas asociadas	11.928	12.402	11.826
Subvenciones a asociaciones	154	136	136*
Información y apoyos en Centros	18.848	20.263	30.886
Personas usuarias en formación	351	335	328

*Son 137 subvenciones decretadas, pero una de las tres nominativas no fue finalmente adjudicada al no realizarse la actividad, por lo cual se señalan 136.



LIDERAZGO Y ESTRATEGIA

Fomentar la cohesión, así como una cultura de negociación entre los miembros del Equipo y una mayor coordinación y eficacia en la gestión, son las líneas claves de trabajo.

En este Servicio se realizan, a lo largo del año, reuniones de Equipo con una periodicidad semanal y/o mensual dependiendo de los niveles: por áreas, de todo el Servicio y reuniones monográficas. Mención especial merecen las reuniones de Equipo para preparar el Programa del Servicio (GPO), así como la Evaluación Anual que nos dará noticia del grado de cumplimiento de los objetivos.

Un objetivo estratégico de este Servicio es conocer las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés y trabajar para lograr que estas estén alineadas con la Misión, Visión y Valores de la Organización. Para ello se mantiene un contacto estable con las asociaciones a través de las reuniones de evaluación de los distintos eventos. En estas evaluaciones, a través de sus sugerencias y propuestas, las asociaciones adquieren visibilidad, relevancia y una mayor percepción de su gestión colaborativa con el Ayuntamiento.

El Comité de Calidad de Cultura ha mantenido reuniones periódicas con el objetivo de tomar decisiones para actualizar el Sistema de Gestión de Calidad del PSC y adaptarlo a la nueva Norma con el apoyo de la Empresa QUALITAS.

El cambio de paradigma en la confección del programa del Servicio (GPO), ha supuesto una más clara y decidida orientación en el desempeño hacia a nuestros grupos de interés.

A lo largo del 2017, con el fin de conocer las necesidades y expectativas de nuestros Grupos de Interés, se ha realizado una encuesta de satisfacción sobre las Fiestas de San Isidro (casetas de la Feria) y se han administrado cuestionarios a las asociaciones y usuarios que recibieron Formación por parte del Servicio. También se recoge información y en su caso, se incorporan, sugerencias y necesidades, de las asociaciones a través de las Mesas de Evaluación de las Fiestas Locales.

Sacar la cultura a la calle programando actividades al aire libre de danza y música en parques y otros espacios no escénicos no sólo es un modo de ofrecer ocio y cultura más directamente, sino una forma de vincular a los ciudadanos entre sí y con la Institución. En esta línea, durante el año 2017 cabe destacar la realización del *Primer Festival de Circo* en la calle, *Simio Cirk*, organizado por la asociación "Scimmie Volanti", con ocho espectáculos en la Plaza Mayor y la Plaza del Pueblo, así como dos espectáculos en el Auditorio Paco de Lucía.

PERSONAS

Ocho miembros del equipo han realizado acciones formativas dentro del Plan de Formación Continua del Ayuntamiento, con un total de 176 horas, y once han recibido otra formación, con un total de 92 horas, dentro del Plan de Formación Específica. Por consiguiente, ha aumentado significativamente el número de horas de formación específica debido a que cuatro personas han realizado el curso impartido por Apoyo Técnico Cultural. Aumenta también el número de personas del equipo que realizan cursos.

La formación específica en calidad se llevó a cabo en el mes de octubre para la adaptación a la Norma ISO 9001:2015.

ALIANZAS Y RECURSOS

A lo largo de este año 2017, se ha colaborado con las siguientes empresas realizando y/o encargándose de los siguientes servicios:

- **Grupo Excelfia, S.A., e Ilunion Seguridad, S.A.** se han encargado respectivamente del personal auxiliar y vigilancia en los distintos edificios municipales gestionados por el Servicio Apoyo Sociocultural.
- **ASIFOR ingeniería S.L.:** gestión y elaboración de los Planes de autoprotección de la Casa de las Asociaciones y Centro Municipal La Esfera.
- **CSP Provea:** coordinación de actividades empresariales del Patronato Sociocultural.
- **Hijos de Mora y Fernández, S.L.:** explotación de la cafetería y terraza del Centro Municipal La Esfera y **Tamar las arenas, S.A.**, tras la finalización de contrato de la primera.
- **Seromal:** mantenimiento y limpieza de los edificios gestionados.

Durante este año se mantiene la relación con los siguientes **Servicios y Departamentos Municipales:**

- Patronato de Bienestar Social
- Patronato de Deportes
- Servicio de Atención Ciudadana (SAC)
- Empleo y Desarrollo Económico
- Innovación tecnológica
- Recursos Humanos
- Participación Ciudadana
- Vías Públicas
- Comunicación

Hay que destacar la relación mantenida con todos los Servicios y Departamentos que **gestionan asociaciones**, tanto de los Patronatos como del Ayuntamiento.

PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

Puesta en marcha de la aplicación "Alcobendas Participa", a través de la cual se han podido presentar los proyectos y la documentación necesaria para la solicitud de subvenciones. A través de la misma se han presentado 16 proyectos de un total de 56.

Consolidación de redes sociales: durante el 2017 se incorporaron en Facebook 147 nuevos seguidores, sumando un total de 610, y en Twitter 121 nuevos seguidores, siendo el total de 1.128 seguidores. En este campo cabe destacar que, para dar cumplimiento al objetivo estratégico 201 del PDA en lo relativo a aumentar la visibilidad de la oferta cultural de la ciudad mediante uso de redes sociales, se han impartido seis cursos sobre redes sociales destinados a las asociaciones.

En 2017 la *Muestra Local de Teatro* cumplió 20 años y con ocasión de la misma se organizó una premuestra ("*La muestra sale a la calle*") en la que se programaron actuaciones de pequeño formato en espacios abiertos: Plaza del Pueblo, Plaza de la Ciudad Deportiva Valdelasfuentes, Parque de Cataluña, zona ajardinada del Centro Municipal La Esfera y la zona ajardinada del Parque Arroyo de la Vega. En esta premuestra actuaron nueve compañías de un total de 17 que actuarían posteriormente en la *XX Muestra Local de Teatro*.

Comisión Sectorial de Cultura y otros espacios de Participación de Asociaciones:

Durante este año 2017 se han realizado tres convocatorias de la Comisión Sectorial de Cultura y un Plenario de Cultura.

Se han realizado reuniones de preparación y Mesas de Evaluación de las fiestas con las asociaciones participantes en:

- Cabalgata de Reyes: dos reuniones previas y una de evaluación.
- Carnaval: dos reuniones preparatorias y una reunión de evaluación.
- San Isidro: una reunión preparatoria y una de evaluación.
- Entrecasas: dos reuniones previas. Pendiente realizar la evaluación de la misma.
- Muestra Local de Teatro: una reunión de preparación y una reunión de evaluación fechada para principios de 2018.

Se pasa un cuestionario de satisfacción a las asociaciones con la caseta en *San Isidro 2017*.

Asesoramiento y Formación para Asociaciones:

La programación de los cursos de formación se realiza a partir de las demandas y necesidades de las asociaciones recogidas en los cuestionarios de evaluación de los cursos realizados y en las convocatorias anuales de subvenciones de las diferentes áreas municipales. Se planifican en coordinación con todas las áreas que dan apoyo a asociaciones.

Se han realizado dos cursos menos que en el 2016 pero con un considerable aumento de inscripciones en los mismos.

Asesoramiento para asociaciones	2015	2016	2017
Nº de consultas atendidas en asesoría jurídica	103	86	113
Nº de consultas atendidas en asesoría de gestión/información	541	410	319

Se incrementan las consultas de **asesoría jurídica** para las asociaciones en un 23,9% en relación con 2016 y disminuyen las consultas en **asesoría de gestión/información** un 22,2%.

Formación para asociaciones	2015	2016	2017
Nº de cursos	19	20	18
Nº de inscripciones	351	335	439
Nº de inscripciones de asociaciones (personas asociadas)	209	284	376

Se incrementan en un 23,7% las personas inscritas.

Subvenciones 2017	
Concedidas	136*
Justificadas	124
Sin justificar	13
Nominativas	2
Casas Regionales	7
Contratos	2

*Se han decretado 137 subvenciones para las asociaciones de Alcobendas, pero una de las tres nominativas no fue finalmente adjudicada al no realizarse la actividad, por lo cual en el cuadro se señalan 136, de las cuales dos son nominativas.

Información Subvenciones	2016			2017		
	Número	Concedido	Justificado	Número	Concedido	Justificado
Subvenciones justificadas	121	138.291,72	153.699,29	124	138.432,58	148.076,04
Subvenciones sin justificar	15	---	---	13	---	---
Actividades culturales y fiestas	126	60.181,72	71.301,21	128	65.122,58	73320,11
Actividades nominativas: Hermandad V. Paz, ADOS y Famelia	3	28.110,00	33.246,06	2*	23.310,00	23.770,59
Programas de funcionamiento Casas Regionales	7	50.000,00	49.152,02	7	50.000,00	50.985,34

*Se han decretado **137 subvenciones para las asociaciones** de Alcobendas, pero una de las tres nominativas no fue finalmente adjudicada al no realizarse la actividad, por lo cual en el cuadro se señalan 136, de las cuales dos son nominativas.

La mayoría de las subvenciones no justificadas están relacionadas con la Cabalgata de Reyes, donde las asociaciones con subvención no siempre reciben carroza al realizarse sorteo de las mismas.

Otras Actividades en Coordinación o Colaboración con las asociaciones:

Se ha empezado a trabajar para realizar la III Edición de la Feria de Asociaciones para el año 2018.

Acción en Redes Sociales:

Tenemos **1.128 seguidores en Twitter** (121 nuevos seguidores con respecto al año 2016), **610 seguidores en Facebook** (147 nuevos) y se han impartido seis cursos de TIC's y Redes Sociales.

En relación con el Proceso Gestión de los Recursos:

Usos de aulas en Centros del Servicio y del Salón de Actos de la Casa de las Asociaciones y otros usos:

Información aulas y usuarios	2016	2017
Nº horas de uso de las aulas en Centros	29.419	26.935
Nº de usos Salón de Actos C. Asociaciones (nº total de usos)	455	482
Nº de usos Salón de Actos C. Asociaciones (nº de usos con apoyo)	60	85
Nº de Usuarios en Centros	254.687	241.515

- N° de **horas de uso de las aulas en los Centros: 26.935**, que es -8,4% en relación con 2016. Este descenso es debido a que ya no se reservan aulas en la Casa de las Asociaciones para la realización de dos actividades: Tutorías de tarde y Cursos de la Universidad Popular. Así mismo se ha controlado la cesión de espacios a las asociaciones para la realización de determinadas actividades.
- N° de **usos del Salón de Actos: 482 horas** (+5,6% en relación con 2016).
- N° de **usos del Salón de Actos con apoyo: 85 usos** (+19,4% en relación con 2016).
- N° total de **usuarios de Centros: 241.515 usuarios**. (-5,2% en relación con 2016).
- N° de **actividades culturales de asociaciones apoyadas: 316** (-10,9% en relación con 2016).
- N° de **informaciones a usuarios** en los Centros: **30.268** (+33% en relación con 2016).

Despachos y espacios de almacenaje en la Casa de las Asociaciones:

- N° de **Despachos cedidos a asociaciones: 48** (nueve asociaciones menos que en 2016, ya que en la última convocatoria no han solicitado la renovación de despacho).
- N° de **asociaciones con espacio de almacenaje: 40** (dos asociaciones menos que en 2016, ya que en la última convocatoria no han solicitado la renovación del espacio de almacenaje).

(Adjudicaciones del 100% de las demandas de despachos y espacios de almacenaje en la Casa de las Asociaciones)

Actividades musicales y culturales con asociaciones:

- N° de **actividades y de asociaciones en la calle y en parques: 57 y 75**, respectivamente. (+33,3% y +30,6% respectivamente en relación con 2016).
- N° de **actividades de cine: 13 proyecciones** de cine de autor. (+15,4% - 2 proyecciones más que en 2016). Este año no se ha realizado el Festival Alcorto por decisión de la asociación.
- N° de **intercambios con grupos de teatro: 19 representaciones** en otros municipios (+42,1 % en relación con 2016) y ningún intercambio de teatro
- N° de **actividades en espacios escénicos: 147 actividades**. (-14% en relación con 2016).
- Además, hay **17 asociaciones** que participan en siete **proyectos innovadores**, (+82,3% y +71,4% respectivamente en relación con 2016) y una actividad de artes plásticas y 22 de artes escénicas.

Programación de actividades coordinadas con asociaciones:

ASOCIACIONES EN PROGRAMAS MUNICIPALES	2016		2017	
	Nº asociaciones	Nº asistentes	Nº asociaciones	Nº Asistentes
ALCOBENDAS FLAMENCA	5	420	5	593
MUESTRA LOCAL DE TEATRO	17	2.526	18	3.028
LECTURAS POÉTICAS	7	510	7	362
BAILES DE SALÓN	1	3.407	1	3.090

Nº de asociaciones participantes en Fiestas: 141 (+7,1% en relación con 2016)

- En Navidad/Cabalgata: 22 (-4,3%).
- En Virgen de la Paz: 23 (+8,7%).
- En Carnaval: 24 (+29,2%).
- En San Isidro (actividades culturales): 62 (+8%)
- En San Isidro (asociaciones y partidos políticos con caseta): 26 (-10,3%).
- En San Juan: 10 (+10%).

RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS

En relación con el Proceso Gestión de Asociaciones - Asociacionismo:

REGISTRO ASOCIACIONES 2017	2015	2016	2017
Nº asociaciones culturales	128	102	106
Nº asociaciones activas	90	93	95
Nº personas asociadas	11.928	12.402	11.826
Nº de asociaciones nuevas	6	7	4

Se ha producido el **alta** de cuatro asociaciones:

- Asociación Cultural de Recreación Histórica "Mercenarios del Tiempo"
- Asociación Teatral Cultural "Túnguele"
- Asociación Hispano-Iraní "Euro Pars"
- Asociación Teatral "Teatrocado"

Durante el 2017 no se ha producido la **baja** de ninguna asociación el Registro Municipal de Asociaciones, Fundaciones y Entidades Análogas del Ayuntamiento de Alcobendas.

Hay dos asociaciones que pasan a ser **inactivas**:

- Asociación Escritores Noveles de Alcobendas: Paréntesis
- Asociación para la Divulgación de la Pedagogía Waldorf Madrid Norte

RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

Según el sistema de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones, en el año 2017 se han recibido 14 Felicitaciones por actuaciones del Servicio.

En cuanto a la Encuesta de Calidad de Vida en la Ciudad 2017, cuyo objetivo ha sido captar la percepción de los ciudadanos sobre aspectos concretos de la calidad de vida que ofrece la ciudad, nos muestra que los ciudadanos **valoran el servicio "Centros Cívicos" con 7,6 puntos sobre 10.**

RESULTADOS CLAVE

En relación con el **objetivo estratégico 183 del PDA**, se ha llevado a cabo la **XX Muestra Local del Teatro** en la que han participado 18 grupos de teatro, **con una asistencia de 3.028 personas**, dos funciones más y un total de 502 espectadores más que en 2016. También se ha realizado el **XVI Certamen de Poesía de las Casas Regionales**, en el cual ha aumentado la participación de los concurrentes ya que se han presentado 242 poemas, frente a los 178 del año 2016. Esto indica que el Certamen de Poesía gana prestigio incluso a nivel internacional, habiéndose recibido numerosos relatos de diversos países.

Respecto del **objetivo estratégico 184 del PDA**, se ha realizado el **XIII Certamen Internacional de Danza y Artes Escénicas CIDAE** organizado por ADAE con la actuación de ocho compañías y la asistencia de 400 espectadores (el número de compañías es inferior al año anterior debido a necesidades organizativas en el Teatro Auditorio, por lo que pensamos que puede explicar el descenso en el número de asistentes; además, en 2016 coincidió con la "Feria de las Asociaciones").

En correspondencia con el **objetivo 190 del PDA**, relativo al impulso de la música en los parques, se han llevado a cabo **26 actividades** realizadas por asociaciones:

- Ofrenda Floral y procesión de la *Virgen de la Paz*, Banda y Saetas (dos)
- Desfile de Carnaval y "Entierro de la Sardina" (dos)
- Fiesta de las Águedas. Asociación Castilla y León
- Procesiones de Semana Santa (cuatro) Bandas y saetas
- Concierto Dos de Mayo, Banda Municipal.
- Pinar de San Isidro, Banda Municipal.
- Conciertos de primavera y verano en templete parque Cataluña (dos), Banda.
- "Día Europeo de la Música", Banda y Coral
- *Flashmob*: Día Internacional de la Danza "Eszena"
- Festival de Circo (8)
- Alcobendas Flamenca (dos)
- Noche Celta

Para dar cumplimiento al **objetivo estratégico 201 del PDA** en lo relativo a aumentar la visibilidad de la oferta cultural de la ciudad mediante uso de redes sociales, hay que destacar que se han impartido **seis cursos sobre redes sociales a las asociaciones** y que el número de **nuevos seguidores de Twitter** asociaciones asciende a 1.128 (121 nuevos seguidores) y de Facebook asociaciones 610 (147 nuevos)

Las **asociaciones culturales** han colaborado en campañas de **apoyo al pequeño comercio** de Alcobendas (**objetivo 264 del PDA**). La instalación de 25 papeleras por nueve artistas (Asociación ADOs). Se han realizado ocho actividades circenses correspondientes al Festival de circo *Simio Cirk*, así como ocho funciones de teatro en la calle dentro de la Premuestra de Teatro con la participación de 10 grupos de los 18 que luego constituirían la XX Muestra de Teatro de Alcobendas.

APOYO TÉCNICO CULTURAL

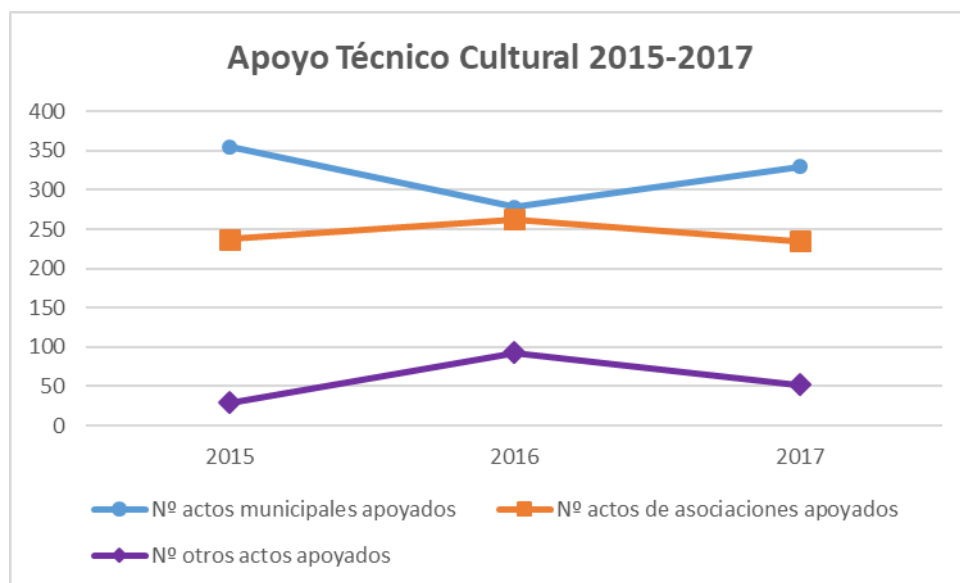
Misión

Asesorar y apoyar técnicamente a los servicios municipales en la producción y ejecución de los actos que conforman el programa municipal de actividades.

Diseñar, confeccionar y coordinar la producción de las fiestas locales.

INDICADOR	2015	2016	2017
Aportación del Ayuntamiento	1.420.073	1.683.579	1.729.022
Reclamaciones recibidas	5	9	10
Sugerencias recibidas	0	0	9
Actos de asociaciones apoyados técnicamente	237	263	235
Actos de servicios municipales apoyados técnicamente	355	278	330
Otros apoyos realizados	29	93	52
Total eventos atendidos	621	634	617
Absentismo: horas	2.517	1.937	2.167
Formación: horas	209	372	192
Horas extras personal municipal	420	5	25
Horas personal externo contratado	4.414	8.545	8.963*

* El dato se refiere a todo al personal técnico, de apoyo y de sala: Técnicos luces: 1.449 horas; Técnicos sonido: 531 horas; Técnico de video: 15; Responsable: 242 horas; Mozos: 1.282 horas; Auxiliar información: 183 horas; Jefe de sala: 1.319 horas; Acomodador: 4.021 horas. Desde el año 2016 se suman las horas de la sala del Centro de Arte.



LIDERAZGO Y ESTRATEGIA

Se ha consolidado la reorganización en el Servicio asignando la distribución del personal por centros (C.C. *Pablo Iglesias*, Centro de Arte y *La Esfera*).

Para mejorar la eficacia, la coordinación y el trabajo en equipo se realizan reuniones semanales con todos los responsables de producción, y los responsables con los equipos para asignación de tareas.

Consolidación del sistema de gestión de la calidad ISO9001. Participación del Servicio en la actualización de la norma, revisión e implantación de los requisitos y procesos nuevos, formación, participación en el Comité de Calidad, asesoramiento al equipo y colaboración en las auditorías internas y externas.

Se ha modificado el proceso de Planificación y Programación con el fin de mejorar la eficiencia del mismo y dar respuesta a todos los grupos de interés con los recursos existentes actualmente.

PERSONAS

En marzo se ha cubierto la plaza que quedó vacante al nombrar Coordinador a un responsable de producción en 2015, por lo que en ATC se ha conseguido volver a tener el equipo de 5 responsables de producción. Una trabajadora del servicio se ha jubilado y hay una persona sustituyendo a la misma.

Los trabajadores del Servicio han realizado un total de 25 horas extras compensándolas en tiempo.

Han realizado prácticas laborales de formación un total de nueve personas. Ocho del Instituto *José Luis Garci* (cuatro personas de producción, dos de sonido y dos de iluminación) y una persona del Centro de Formación e Inserción Laboral

Seis trabajadores del Servicio han realizado diversos cursos, cuatro dentro del plan de formación continua (siete cursos) y dos de formación específica (dos cursos), por un total de 180 horas.

ALIANZAS Y RECURSOS

Se ha colaborado con al menos **siete empresas externas: Merino & Merino, Friends group, Europla, Excelltia, Carpas Idea, Prosegur y Provea**. Con todas ellas ha habido buen entendimiento, consolidándose los procesos de encargos y tramitación de las facturas. Se han mantenido, mediante sus pliegos correspondientes, las infraestructuras para el Recinto Ferial, infraestructuras para la Procesión y actividades de *Virgen de la Paz*, el suministro de las carrozas de la Cabalgata de Reyes y carpa de almacenamiento de carrozas, escenario final de la Cabalgata, infraestructuras para diversas actividades de exterior, Fuegos Artificiales, personal auxiliar, personal técnico y seguridad.

Con **SEROMAL** se ha seguido ajustando todo lo relativo a los encargos que se realizan, normalizando los procesos y manteniendo un buen clima de colaboración.

Con **ASIFOR** se han actualizado los Planes de Autoprotección de la Cabalgata de Reyes y Fiestas de *San Isidro*, mejorando todos los aspectos de seguridad.

Con **Provea** se ha trabajado en la coordinación de actividades empresariales en la Feria de *San Isidro* y en la Cabalgata de Reyes.

Con **Artes Plásticas** y con **Mediatecas** se ha seguido colaborando. Con estos dos Servicios se ha consolidado el proceso de *Cine*, tanto el infantil como el de adultos, así como los apoyos solicitados para las actividades que realizan.

Con el **Teatro Auditorio** se han seguido realizando parte del programa de Cultura en Familia, las Campañas Escolares y Títeres en verano para los más pequeños. Se ha seguido colaborando en los programas de festejos. También se han realizado actividades puntuales de interior durante todo el año y de calle en primavera y verano.

Con **Apoyo Sociocultural** se ha realizado se han realizado los apoyos necesarios en las actuaciones de las asociaciones culturales.

Al **Patronato de bienestar social** se da apoyo a todas las actividades que necesitan de nuestros servicios.

Con **Juventud e Infancia** se han realizado los apoyos necesarios en las actuaciones principales de los programas "Imagina tu Noche", conciertos juveniles y actividades de asociaciones juveniles, así como la celebración del Día Mundial de la Infancia.

Con el **Gabinete de Alcaldía** y con el **Departamento de Comunicación** se ha colaborado estrechamente en todo lo relacionado con la imagen municipal y los actos institucionales para los que se nos ha requerido.

Se han realizado las dos reuniones previstas de la mesa de programación (junio y noviembre) con los patronatos, servicios y delegaciones municipales que habitualmente tienen necesidad de utilización de espacios escénicos; de esta forma se ha podido cerrar un reparto de fechas de esos espacios según el proceso de planificación y programación.

Se participa activamente en la coordinación de Fiestas y grandes eventos a través de la "Mesa de la vía pública" y se ha creado una plataforma de intercambio de información en el portal colabora de la *intranet* donde se comparte toda la información actualizada.

PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

Se continúa con el *renting* de una furgoneta adaptada a las necesidades de este servicio. La experiencia es buena y está suponiendo ahorros en otros servicios a los que se les presta y que de esa forma no tienen que alquilar una diferente para un día de uso.

Para mejorar la coordinación y comunicación entre los agentes implicados en la preparación y desarrollo de Fiestas y grandes eventos, el responsable técnico de Fiestas elabora un dossier documental de todas las fiestas y grandes eventos. Además, se ha creado una plataforma de intercambio de información en el portal colabora de la *intranet*. En dicha plataforma están todos documentos actualizados, dossieres y evaluaciones, y tienen acceso a la misma todos los agentes implicados en los grandes eventos para mejorar la coordinación y el trabajo en equipo.

RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS

Se han registrado en el sistema **de sugerencias y reclamaciones** 19 reclamaciones y tres felicitaciones de los usuarios del Servicio a lo largo del año 2017. De las reclamaciones ocho son por la Cabalgata de Reyes y motivadas en su mayoría por el cambio o solicitud de cambios en el recorrido; siete de las reclamaciones están relacionadas con las Fiestas de San Isidro, en su mayoría por molestias por el ruido y los fuegos artificiales.

RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

La Encuesta de Calidad de Vida en la Ciudad 2017, cuyo objetivo ha sido captar la percepción de los ciudadanos sobre aspectos concretos de la calidad de vida que ofrece la ciudad, nos muestra que **los ciudadanos valoran el servicio “Fiestas populares” con 7,1 puntos sobre 10.**

RESULTADOS CLAVE

Se han **apoyado técnicamente un total de 617 actos** (235 de asociaciones, 330 de delegaciones municipales, 52 apoyos a otros procesos). Estas cifras suponen un aumento respecto al año anterior de 24 eventos escénicos y 41 apoyos menos de la clase “apoyos a otros eventos”.

De los actos en los espacios escénicos, 142 se han llevado a cabo en la Sala de Actos del Centro Cultural *Pablo Iglesias*, 144 en *La Esfera*–Plaza Cubierta, 117 en el Centro de arte y el resto, 162 se realizan en otros espacios o al aire libre. La conclusión es que se está casi en el límite de lo que el servicio puede asumir y los espacios escénicos pueden acoger.

El número de actividades apoyadas técnicamente fuera de plazo en 2017 han sido 48 y se han suspendido 95 de ellas.

PETICIONES DE APOYO TÉCNICO FUERA DE PLAZO Y SUSPENDIDAS en 2017													
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
SUSPENDIDAS	5	13	9	17	6	3	0	0	9	11	17	5	95
FUERA DE PLAZO	4	6	4	4	1	0	4	0	3	7	10	5	48
Detalle de las peticiones suspendidas en 2017													
Servicio o Departamento	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
PSC- ASC	4	2	2	5	2	1	0	0	3	1	1	2	23
PBS- MAYORES	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3	0	4
PBS- ASOCIACIONES	0	2	1	2	0	0	0	0	0	5	1	1	12
PBS-SALUD	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
IMAGINA	0	1	0	2	0	0	0	0	0	1	1	0	5
MUJER INMIGRACIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	5
COOPERACIÓN	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	4
PIC.A	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	3
FUNDACIÓN	0	2	2	2	0	0	0	0	0	0	1	0	7
PMD	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
EDUCACIÓN	0	3	1	2	1	1	0	0	0	0	1	1	10
CONSUMO	0	0	1	1	0	0	0	0	4	0	0	0	6
MEDIATECAS	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
ALCALDÍA	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3
ESCUELA MÚSICA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	2
OTROS	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0	4
PARTICIPACIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2
TOTAL SUSPENDIDAS	5	13	9	17	6	3	0	0	9	11	17	5	95

Fiestas Locales

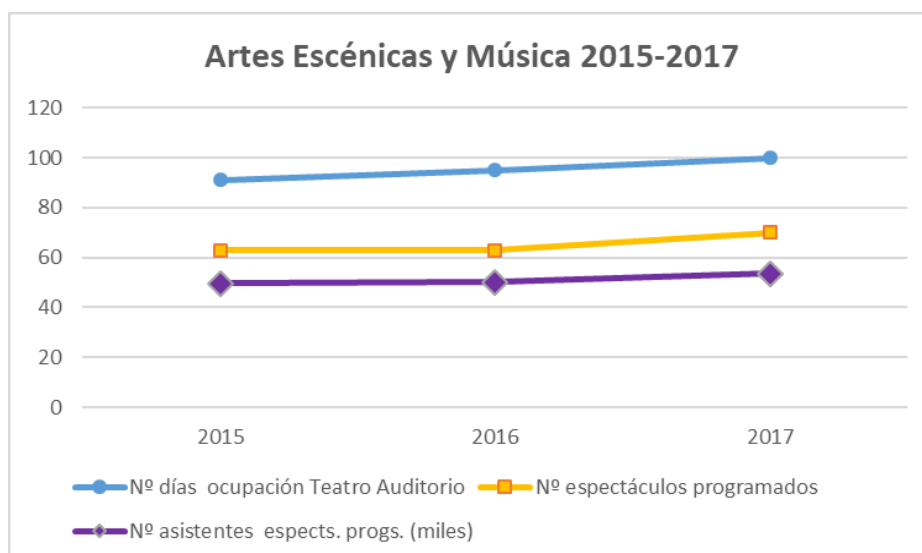
- **Cabalgata de Reyes.** Alquiler mediante pliego de 24 carrozas: tres para los Reyes, 10 para AMPA's y 10 para otras asociaciones solicitantes. Se mantiene el recorrido del año anterior. Se han instalado cinco espacios para personas con discapacidad en el recorrido.
- **Virgen de la Paz.** Sin variaciones importantes en su realización, contratando las infraestructuras necesarias mediante pliego. Se han instalado tres espacios para personas con discapacidad en el recorrido.
- **Carnaval.** Se mantuvo el mismo esquema que el año anterior: baile de máscaras en la esfera; desfile desde la Plaza Mayor al Parque Comunidad de Madrid con las comparsas infantiles y las de adultos; y el entierro de la sardina en el aparcamiento de *La Esfera*. Se han instalado dos espacios para personas con discapacidad en el recorrido.
- **Fiestas de San Isidro.** Para *San Isidro* se dio continuidad a la distribución de los espacios. Buena coordinación con el resto de servicios y delegaciones implicadas. En los días de *San Isidro* se procedió a instalar un escenario equipado en la Plaza del Pueblo para diferentes actividades, como el año anterior, con buen resultado de esta descentralización. En la *Fiesta del Marisco* se ha seguido el mismo esquema que en anteriores ediciones.
- **San Juan.** Se hacen las actividades el mismo día 23 de junio, en el escenario y hoguera.

ARTES ESCÉNICAS Y MÚSICA

Misión

Facilitar a los ciudadanos el disfrute del teatro, la música y la danza, con especial incidencia en la población escolar, para su formación y entretenimiento. Rentabilizar el Teatro Auditorio con cesiones y alquileres a asociaciones, empresas y particulares en las fechas disponibles fuera de la programación

Indicador	2015	2016	2017
Ocupación del Teatro: Días	91	95	100
Alquiler del Teatro: Días	5	4	4
Reclamaciones recibidas	21	8	9
Sugerencias recibidas	16	7	4
Asistencia a espectáculos de abono	25.399	29.792	32.559
Asistencia a espectáculos Campaña Escolar	12.365	18.155	14.947
Asistencia a espectáculos Cultura en Familia	12.000	14.223	6050
Asistencia cesiones del Teatro asociaciones	18.653	19.134	18.011
Espectáculos	63	63	70
Representaciones	111	121	121
Absentismo: horas	1.903	298	666
Formación: horas	160	615	160
Asistencia a espectáculos Artes Esc. y Música	49.764	50.198	53.556
Butacas para espectáculos	989	989	989
Índice disponibilidad butacas para espectáculos	10,37	10,26	10,25



LIDERAZGO Y ESTRATEGIA

Miembros del equipo del Teatro Auditorio han formado parte del grupo de trabajo "Plan de Adaptación ISO 9001-2015", liderado por el departamento de Planificación y Organización, donde se han definido las líneas a seguir para una consecución transversal de la adaptación a la norma.

El Comité de Calidad de Cultura ha mantenido reuniones periódicas con el objetivo de tomar decisiones para actualizar el Sistema de Gestión de Calidad del PSC y adaptarlo a la nueva Norma con el apoyo de la Empresa QUALITAS.

El Teatro Auditorio forma parte de la Junta Directiva de la *Red Española de Teatros y Auditorios*, siendo representado por el programador del servicio, que ejerce el cargo de tesorero y coordinador de la Comisión de Música, cuyo objetivo fundamental es garantizar, fomentar y promover la programación de las artes escénicas en todo el territorio nacional, potenciando la creación y formación de públicos en el ámbito de las artes escénicas y musicales y garantizando una estabilidad en la programación.

El Teatro Auditorio Ciudad de Alcobendas ha destacado por su apoyo a la danza con estilos variados y con un denominador común: la alta calidad de sus propuestas. Por ello y para dar mayor visibilidad y protagonismo a este género, el servicio ha puesto en marcha una nueva iniciativa "Alcobendas en Danza", teniendo buena acogida por parte del público y respondiendo a uno de Ejes del *Plan Diseña 2020*.

Continuando con el cumplimiento de los objetivos estratégicos del PDA (objetivo 201), se ha puesto en marcha el fichero "Amigos de la Cultura", cuya finalidad es el aumento de visibilidad de la oferta cultural de la ciudad mediante la segmentación de información según los diferentes públicos. El fichero se ajusta a los requerimientos legales de la LOPD.

Garantizamos una oferta cultural de calidad, plural, diversa y accesible a todos los públicos. El precio medio para un espectáculo de adulto es de 6€ y 5€ para un espectáculo familiar.

Se han aprovechado los eventos municipales para visualizar y fomentar el talento local, destacando y consolidándose la participación de grupos locales como teloneros de artistas estelares en las Fiestas de *San Isidro*. Siguiendo con esta línea estratégica, se ha apoyado en la producción de 28 cesiones del Teatro Auditorio a proyectos de interés cultural y para fomentar la obra de los artistas locales.

Seguimos consolidando el concurso *on line* "Alcobendas Flamenca" dentro de la línea estratégica de la Institución de apoyar a jóvenes artistas emergentes. El concurso se ha consolidado en la escena flamenca como uno de los que más han influido de forma positiva en la carrera artística de los galardonados, demostrándose en la progresión ascendente de los ganadores de las ediciones anteriores.

Una de las grandes apuestas ha sido acercar el Teatro Auditorio a todas las personas con alguna discapacidad promoviendo su accesibilidad y convirtiéndonos poco a poco en "Teatro Accesible". El proyecto inicial se ha puesto en marcha con las obras de teatro "La Cantante Calva" y "La Comedia de las Mentiras" teniendo una gran aceptación por parte del público.

PERSONAS

Existe un compromiso por parte de la coordinadora del Teatro Auditorio de priorizar la conciliación laboral y personal y la formación continua para favorecer un buen nivel de motivación de los trabajadores.

La buena planificación de los horarios ha permitido volver a reducir un 5% la jornada del personal respecto a años anteriores, que sumándose a la reducción del 2016 acumula una bajada de un 32,62%.

En lo que se refiere la formación, un 38% de la plantilla ha realizado cursos pertenecientes al Plan de Formación Continua, con una valoración media de 7,6 puntos sobre 10, y un 15% ha realizado cursos de formación específica, con una valoración media de 8,2 puntos. El 100% de la plantilla ha recibido formación en los procesos de calidad y mejoras en la adaptación a la *Norma ISO 9001-2015*, así como en la mejora de la Política de Calidad del Patronato Sociocultural.

Un 15% del personal ha acudido a diferentes jornadas de Prevención de Riesgos Laborales, ya que existe un compromiso e interés por parte del servicio en el ámbito de la Prevención de Riesgos Laborales y Seguridad en el trabajo. Además, un 23% ha complementado su formación en Prevención de Riesgos, realizando un curso de extinción de incendios.

Nuevamente, y cumpliendo lo establecido por ley, se ha realizado simulacro de evacuación con informe favorable.

ALIANZAS Y RECURSOS

Una de las alianzas estratégicas del servicio es el convenio de colaboración de la Comunidad de Madrid con el Ayuntamiento de Alcobendas para la regulación de las condiciones de integración de dicho municipio en la **Red de Teatros de la Comunidad de Madrid**. Este convenio, una vez más nos ha permitido programar compañías nacionales e internacionales de alta calidad sin incremento presupuestario y con el apoyo económico de la consejería de Cultura, Turismo y Deporte. Destacar el pequeño incremento del 6% en la subvención obtenida respecto al año anterior, recibiendo un total de **55.671 €**. Se han programado 23 espectáculos dentro del circuito de la Red con un total de 25 funciones, de los cuales diez han tenido subvención de la Red.

El Teatro Auditorio también pertenece a la **Red Española de Teatros, Auditorio, Circuitos y Festivales de Titularidad Pública**. Para el TACA, las principales ventajas de pertenecer a esta red son la formación de sus trabajadores (formación en su escuela de verano, muy especializada tanto técnica como de gestión), el asesoramiento especializado y el acceso a información útil sobre el sector (producción, espectáculos en gira, subvenciones, ayudas), así como el intercambio de experiencias con otros espacios asociados.

Los espectáculos internacionales han vuelto a tener presencia en nuestra programación de la mano del **Festival de Teatralia** con una compañía canadiense y, de la mano del **Festival de Titirimundi** con una compañía argentina y otra rusa.

Se consolida la actuación del PDA 1078, para la que, una vez más, la Muestra de Títeres ha contado con la **colaboración de las librerías de Alcobendas**.

Se realizan reuniones periódicas y foros que permiten el intercambio de experiencias entre diferentes teatros del país, creando sinergias en la planificación de las programaciones y mejoras en las producciones.

Todas las alianzas antes mencionadas están alineadas con el objetivo estratégico 184 de PDA (Elaboración de un amplio programa de ocio cultural) permitiendo que el ciudadano pueda disfrutar de una programación de alta calidad.

Los clientes preferentes en la gestión y planificación del Teatro Auditorio siguen siendo **Acciona** y el colegio **Aldeafuente**, que generan al Patronato Sociocultural unos ingresos de 48.127,67 €.

Desde septiembre, **Csp Provea** es la nueva empresa que, tras ganar el concurso liderado por el departamento de RHH (servicio de Prevención de Riesgos), se ocupa de la asistencia y gestión en Prevención de Riesgos Laborales para la Coordinación de Actividades Empresariales, cumpliendo con los principios de la acción preventiva y aplicando métodos correctos de trabajo a las empresas concurrentes en los eventos programados en el Teatro Auditorio.

Otra de las grandes alianzas del servicio es **Ticketea** (plataforma tecnológica en venta de entradas). Una de las plataformas líderes en gestión de venta de entradas, mejorando sus aplicaciones día tras día y permitiendo que la venta sea fácil y rápida para el usuario. Esto está permitiendo que tengamos un sistema de venta multicanal (Facebook, web y taquilla).

PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

Las promociones siguen siendo una apuesta fuerte del servicio cuya finalidad es crear precios dinámicos que aumenten la demanda y expectativas de los usuarios. Las promociones más solicitadas son el descuento de 25% a mayores de 65 y menores de 30, junto con la promoción denominada "3+1".

Se han realizado pequeñas iniciativas facilitando la accesibilidad del público mediante la adaptación sensorial de los espectáculos. Los usuarios han podido disfrutar en dos de los espectáculos programados de un servicio de: subtítulo, bucle magnético y audiodescripción. Se ha mejorado la información sobre los espacios habilitados para personas con movilidad reducida. Por otro lado, se han reforzado las diferentes medidas en los niños con capacidades diversas que asisten al programa de Campaña Escolar. Aspecto muy valorado por el profesorado de los centros escolares

Las nuevas tendencias y aplicaciones tecnológicas muestran que, en los picos altos de venta, el porcentaje de entradas vendidas por internet (53%) está superando poco a poco el porcentaje de venta por taquilla (47%).

La propuesta del cambio de los días en la programación de los diferentes abonos ha permitido que se pueda programar espectáculos que no se hubiesen podido programar en otras fechas por disponibilidad de calendario y, por otro lado, ha dado la oportunidad a muchos otros usuarios de disfrutar de la programación ofertada a la que por diferentes circunstancias no pueden acudir.

RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS

Se ha apoyado la producción de **28 cesiones**, con una ocupación media del Teatro Auditorio del 67 %. El apoyo a estas producciones entra dentro de los objetivos del servicio, estando alineado con uno de los objetivos estratégicos de la organización (objetivo PDA 183: Organización y aprovechamiento de eventos para facilitar visualización de la obra de artistas locales de artes escénicas y música)

Se han contestado en tiempo a **nueve reclamaciones** y **cuatro sugerencias**. Las reclamaciones sobre la venta de entrada vuelven a bajar un año más. Los ciudadanos nos muestran su preocupación por la mejora de la accesibilidad y el confort de la sala.

El número de **Amigos del Teatro Auditorio** se sigue manteniendo con **626 abonos**. La tendencia del público familiar va cambiando. Cada vez demandan más las promociones en detrimento de la suscripción del abono en familia. Se han vendido 1.020 entradas de la promoción "3+1".

Hay que destacar dos nuevas herramientas para una mejora en la comunicación con los grupos de interés: el "Libro de Acogida", manual dirigido a las compañías, y el "Decálogo del Buen Espectador", que persigue orientar al profesorado en el programa de Campaña Escolar a la hora de preparar las salidas, alineadas con nuestro trabajo de creación de nuevos espectadores.

AMIGOS DEL TEATRO	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017
Abono General Amigos	377	362	350
Abono General Butacas	703	672	651
Abono Alternativo Amigos	206	194	223
Abono Alternativo Butacas	379	356	407
Abono Familia Amigos	76	66	53
Abono Familia Butacas	266	227	182

La diversidad de tipología en la programación sigue siendo uno de los objetivos del Servicio, dando respuesta a los diferentes grupos de interés.

El teatro, el género más demandado por el público habitual, ha tenido una programación muy abundante, con grandes títulos y elencos de gran prestigio ("Cartas de Amor", "Héroes", "Páncreas", "La cantante calva", "La comedia de las mentiras o el cartógrafo", por ejemplo) y también propuestas "íntimas", de formato mediano o pequeño, dirigidas a cautivar al espectador con una propuesta de complicidad ("Desde aquí veo la plaza sucia", "Triunfo de Amor", "Edith Piaff" o "Malditos Malvados", por ejemplo). Se ha ofrecido un total de **20 espectáculos de teatro para adultos** de todos los formatos y estilos.

La **música** ha venido cargada de platos fuertes y grandes nombres: *Chucho Valdés*, la leyenda viva de la música cubana, *Estrella Morente*, *James Rhodes*, fenómeno musical que ha cautivado a medio mundo con su propuesta de acercar la música culta a través de sus conciertos, Amancio Prada, que pisó por primera vez el escenario del TACA.

En cuanto a la **danza**, el público ha podido disfrutar de todos los estilos, desde el flamenco o el ballet ruso hasta la danza de percusión, pasando por una interesante propuesta que ha combinado la elegancia del tango con el atractivo de la danza contemporánea. Destacar la buena acogida por parte del público del programa "Alcobendas en Danza" y recalcar el apoyo a las compañías jóvenes y emergentes como: *Companhia do Chapitô*, ("Edipo"), *Club Canibal* ("Desde aquí veo sucia la plaza"), entre otras.

El público familiar ha podido disfrutar de una programación de calidad, donde la combinación de los diferentes géneros y lenguajes ha primado en todo momento.

	AÑO 2015	AÑO 2015	AÑO 2017
Porcentaje de ocupación (abonos)	75%	75%	70%

RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

La **Encuesta de Calidad de Vida de la Ciudad 2017**, cuyo objetivo ha sido captar la percepción de los ciudadanos sobre aspectos concretos de la calidad de vida que ofrece la ciudad, nos muestra que un **76,9% de población ha utilizado el Teatro Auditorio** en alguna ocasión y un **90,9% conoce** nuestro equipamiento. El Teatro Auditorio es **valorado globalmente** con una puntuación de **8,3 puntos**.

Las encuestas realizadas a las compañías visitantes después de su uso del Teatro Auditorio arrojan una calificación sobresaliente (9,6 puntos sobre diez), destacando la profesionalidad del equipo, el trato recibido y los aspectos de seguridad y prevención.

RESULTADOS CLAVE

Los **asistentes a espectáculos de Artes Escénicas y Música** (Abonos, "Cultura Express", "Puro Teatro" y Campaña Escolar) han alcanzado un total de **53.556** (incremento del 7% respecto a 2016). Unido a los espectadores que han disfrutado de las producciones realizadas por artistas locales, nos da un total de **71.567** (3% más que en 2016).

El **gasto en cachés** ha sido de **414.594 €**, con un ingreso medio por función de **3.814 €**.

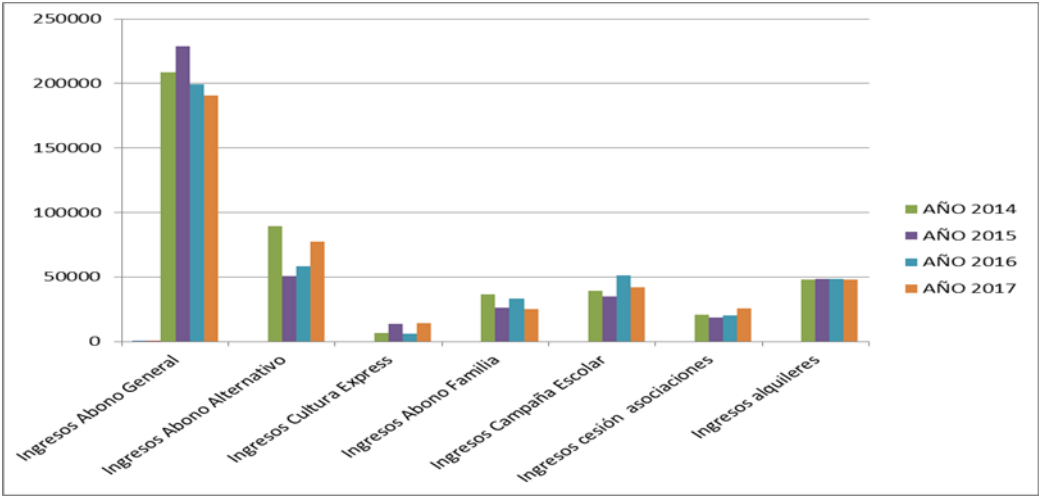
La recaudación por venta de entradas, cesiones y alquileres ha sido de **498.162,81 €**, que tras la liquidación de entradas y otros gastos asociados arroja unos ingresos netos de **428.506 €**.

CONCEPTO	AÑO 2015	AÑO 2015	AÑO 2017
Nº espectáculos Abono General+ Alternativo +Cultura Express+ Puro Teatro	20+10+4=34	19+9+5=33	19+12+11+5=47
Espectadores de Abono	25.399	22.858	26.797

CONCEPTO	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017
Nº espectáculos / Nº funciones Cultura en Familia	23/23	22/22	21/21
Espectadores de Cultura en Familia (abono familia y cultura en familia)	12.000	14.223	12.500

CONCEPTO	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017
Nº espectáculos / Nº funciones Campaña Escolar	12/33	14/44	12/35
Espectadores de Campaña Escolar	12.365	18.155	14.947

CONCEPTO	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017
Nº espectáculos / Nº funciones Cesiones	27/27	28/28	28/28
Espectadores de Cesiones de Asociaciones	18.653	19.134	18.011



ARTES PLÁSTICAS

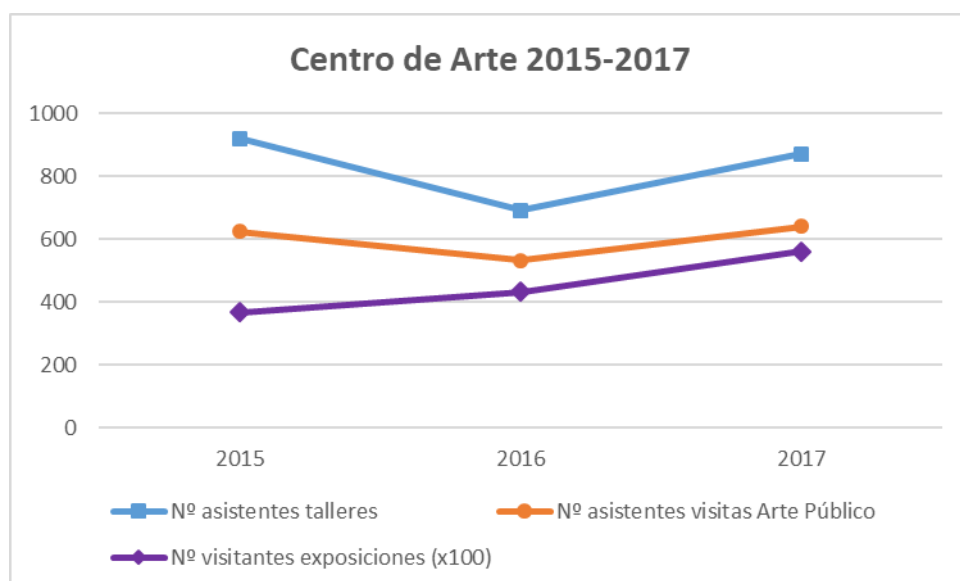
Misión

Favorecer el acceso al Centro de Arte, el uso de sus instalaciones y el alquiler o cesión de espacios, equipo y personal.

Con la difusión de artistas contemporáneos nacionales e internacionales, facilitar a la población el acercamiento a la creación artística mediante exposiciones, talleres, encuentros, cursos, jornadas y otras actividades.

Apoyar a los artistas y a los colectivos locales en sus programas para su desarrollo artístico e incorporación a proyectos que se realicen en la ciudad.

INDICADORES	2015	2016	2017
Reclamaciones recibidas	4	6	6
Sugerencias recibidas	2	3	1
Asistencia a exposiciones Centro de Arte	36.667	43.159	56.056
Asistencia a talleres de Cultura en Familia	920	691	871
Asistencia a visitas guiadas de "Arte en la ciudad"	625	532	641
Absentismo: horas	410	1.092	283
Formación: horas	123	152	236
Asociacionismo de Artes Visuales	7	6	6
Inversiones de obras de arte	20.000	20.000	20.000
Indicadores de uso de ESPACIOS del Centro de Arte			
Nº de usos totales	-	467	514
Nº de personas usuarias	-	17.375	22.141



LIDERAZGO Y ESTRATEGIA

La unificación dentro del Centro de Arte de la gestión del edificio y de las artes plásticas y visuales ha requerido de un esfuerzo de coordinación con el Servicio de Apoyo Técnico para gestionar los eventos cada vez más numerosos que se celebran en el Centro. Se siguen manteniendo reuniones de producción transversales con los servicios de gestión y de producción de eventos, y con otros servicios municipales y promotores, algo que nos proporciona un mayor grado de éxito en los actos programados en nuestro centro y que se demuestra en las numerosas felicitaciones recibidas.

Se siguen manteniendo contactos y reuniones con los responsables de otros programas para establecer criterios y actuaciones ("Cultura en familia", "Día de la Infancia", "Comercio y arte", ...) y que sirven significativamente para mejorar los programas.

Seguimos trabajando para liderar el posicionamiento del Centro de Arte en la vida del municipio y en su oferta cultural a través de reuniones de equipo y reuniones y contactos específicos con diferentes servicios y áreas, así como con asociaciones y colectivos relacionados con el arte de la ciudad, incluido el tejido empresarial, además de posicionarlo a nivel nacional.

El área educativa es una referencia como facilitador del acceso a la programación cultural en todas las edades, haciendo especial hincapié en el colectivo escolarizado. Este año hemos conseguido que todos los colegios públicos de Alcobendas nos conozcan y hayan disfrutado de alguna de las actividades de nuestro programa, llegando a 1.481 usuarios en "Transforma tu espacio", y 2.416 en "Espacio Creación". El total de escolares con los que se ha trabajado en diferentes actividades ha sido de 5.102.

En lo que se refiere a los adultos, la iniciativa de coordinación con otros departamentos que trabajan con estos colectivos ha dado su fruto: el número de personas que acudieron a visitas ha aumentado de 671 a 1.038. Se ha iniciado un nuevo programa llamado "Encuentros con el arte", para dar cabida a diferentes puntos de vista sobre las exposiciones y el mundo artístico y darlos a conocer entre el público adulto de la ciudad.

PERSONAS

Se sigue contando con el director de la Escuela de Fotografía *PIC.A* como conservador de la Colección de Fotografía de Alcobendas, cuyas funciones abarcan diversos temas relacionados con la colección y la fotografía (difusión, exposiciones, itinerancias...).

Este año, en el mes de agosto, se reincorpora al servicio una trabajadora que estaba en excedencia y con ello se produce una reestructuración en las tareas

Hemos recibido a tres alumnas en prácticas: una procedente del máster de Educación Artística en Instituciones Sociales y Culturales de la Universidad Complutense de Madrid, que, entre otras tareas, llevó a cabo de manera modélica el proyecto "Akuario"; y otras dos alumnas, del Ciclo Formativo de Grado Superior de Animación Sociocultural y Turística del Instituto de Educación Secundaria *Giner de los Ríos*, se incorporaron en octubre como alumnas en prácticas remuneradas, para apoyar el programa educativo.

En cuanto a la formación ofertada por el ayuntamiento para el personal durante 2017, se realizaron siete acciones formativas, con un total de 236 horas. Se sigue notando que la carga de trabajo diario dificulta la realización y solicitud de cursos en el Servicio. Este año se nos concedió un curso de formación específica de Gestión de Patrimonio al que acudió la mayor parte del Servicio.

ALIANZAS Y RECURSOS

Las **empresas** que trabajan durante todo el año con nosotros proporcionando personal externo son: **Seromal**, **Ilunion** (vigilancia y seguridad del centro), **Excellia** (control de salas de exposiciones, control e información de entrada, y personal de sala de Auditorio), **Merino & Merino** (personal técnico y de montaje de exposiciones), **Soluciones Urbanas** (pintura de salas), **Ambal** (producción lonas del boulevard) **Avinilo** (vinilos), **Adapttext** (traducciones) y, como novedad, contamos con la consolidación de **Mirarte** para gestionar las visitas de Arte en la Ciudad, muy valorada por su buen hacer.

Se mantiene el convenio con la **Comunidad de Madrid** a través de la red *Itiner* para exponer en nuestra sala. Se mantiene el convenio de colaboración **PhotoEspaña**. Hemos firmado un convenio de itinerancia de la exposición "Vicky Civera" con la **Fundación Caja Mediterráneo** de Alicante. Y también tenemos un convenio con la **Fundación Madariaga** de Sevilla para itinerar la exposición de "Paisaje colecciones DKV y Alcobendas". Colaboración también con la **Xunta de Galicia** para la exposición de *Victor López Rúa*.

En noviembre de 2014, se firma el acuerdo de colaboración entre la **Asociación 9915** y el Ayuntamiento de Alcobendas, para futuras colaboraciones entre ambas partes; eso se ha traducido en 2017 en dos exposiciones: *Colección Sánchez Ubiría* y *Colección Valzuela*.

Un año más también, continuamos nuestra alianza con la feria de arte española más importante, **ARCO**, con diferentes actuaciones.

Se han realizado dos exposiciones con la **Asociación de Coleccionistas 9915** (con la que tenemos un convenio de colaboración): una con la colección *Sánchez Ubiría* y otra con la Colección *Valzuela*, ambos, socios colaboradores de la entidad. Por otro lado, coleccionistas de esta asociación nos han prestado obras para otras exposiciones; Jaime Sordo, su presidente, nos ha cedido una obra en depósito, que se expone en el hall del Centro.

Se colaboró de nuevo con la **Feria de Arte Estampa**, siendo sede nuestro Centro de Arte de las jornadas de inauguración de la feria y de las visitas a personal vip.

La colección de Fotografía ha salido a Avilés (Centro Neimeyer), Alicante (Las Cigarreras) y la **Fundación Madariaga** de Sevilla. También hemos prestado piezas para otras exposiciones de instituciones, como la **Universidad Laboral de Gijón**.

Se renovó el convenio con **PHotoEspaña** un año más, organizándose en el Centro la exposición del ganador de "Descubrimientos" del año anterior (Andrés Durán), y formando parte de la programación de **PHotoEspaña**. Otras exposiciones han sido de los alumnos de la Escuela PIC.A Aitor Lara, José María Mellado, Iñaki Domingo y Eduardo Nave.

Hemos mantenido la colaboración con la empresa **DKV** que nos ha financiado la segunda fase del proyecto con el Hospital Psiquiátrico de *Día Infanta Sofía*. En el marco del mismo proyecto hemos iniciado los contactos con la "Asociación de Afectados de Parkinson".

Especialmente significativa ha sido una nueva experiencia relacionada con el arte y la educación que se ha llevado a cabo en estrecha colaboración con el **Patronato de Bienestar Social**. En coordinación con ese departamento y la **Universidad Complutense** (a través del "Master de educación artística en instituciones sociales y culturales"), se ha intervenido en el proyecto "Akuario", de jóvenes y adolescentes en riesgo de exclusión social.

Recibimos la visita de vip's y de medios de comunicación internacionales de **ARCO**, manteniendo la coordinación con la feria de arte más prestigiosa de España.

Hemos contado con la **colaboración** de diferentes **instituciones** como 9915, DKV Seguros, Galería *Joan Prats* de Barcelona, Autoridad Portuaria de Santander, Fundación *La Caixa*, etc. Y algunas nos han prestado obras para nuestras exposiciones: Galería *Moisés Pérez de Albéniz*, Galerie *Thomas Schulte*, Galería *Alfonso Artiaco*, Colección *Fundación Caja Mediterráneo*, Museo Arte Contemporáneo de Alicante, *The Goma* y *Tat Art*.

El Centro de Arte ha continuado y fortalecido sus relaciones con **otros Departamentos y Servicios municipales**: Obras Públicas y Vías Públicas, Seguridad Ciudadana y Policía Municipal, Seguridad y Prevención de Riesgos Laborales, Departamento de Comunicación, Planificación y Organización, Distrito Urbanizaciones, Apoyo Sociocultural y Apoyo Técnico Cultural, Departamento de Empleo, Juventud, Transportes, Comercio, Universidad Popular, Mujer, Mayores, Educación y Movilidad. Con este último departamento hemos organizado, a propósito de la "Semana de la Movilidad", dos actividades: exposición de lonas de medios de transporte en la Ciudad Deportiva *Valdelasfuentes* y "Arte en la Ciudad en Bicicleta". Mantuvimos también el vínculo con el **Patronato Municipal de Deportes**, al gestionar el espacio expositivo de la C.D. *Valdelasfuentes*.

Trabajamos en programas transversales como "Cultura en familia", "San Isidro", "Día de la Infancia", "Carnaval", "Semana de la movilidad", ... colaborando con diversos departamentos municipales.

Como otros años, realizamos en nuestras instalaciones actividades dependientes de otros departamentos, como "El Juguetón" y "Aventurarte" (dependientes del Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia) y la programación del Auditorio "Paco de Lucía", además de algunas actividades de la Universidad Popular *Miguel Delibes*.

Desde finales del año pasado, el Departamento de Comunicación se encarga de diseñar y gestionar la producción de dípticos e invitaciones de las exposiciones, lo que ha requerido una coordinación y un ajuste entre intereses. Los catálogos se siguen realizando con empresas externas, pero de manera coordinada con el Departamento de Comunicación.

PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

Elaboramos la programación en el espacio expositivo de la Ciudad Deportiva *Valdelasfuentes*. Con el fin de desarrollar el talento local y abrir la participación de los colectivos relacionados, se ha ofrecido a la Asociación *Artistas del Pueblo* que programen dos periodos expositivos de este espacio, que han aceptado con agrado, para iniciarlo en 2019.

La programación *Itiner* se llevó a cabo esta ocasión en el Punto de Encuentro del Centro de Arte, dadas las características de la propuesta. Además, desarrollamos el proyecto de Arte urbano "EmpapelADOS", en colaboración con la asociación ADOS y el departamento de Comercio del Ayuntamiento, con el objetivo de integrar arte, sociedad y economía en las acciones de nuestro servicio.

Una vez finalizado el registro de las obras de la colección, durante este año se han relacionado el 40% de las fichas de conservación con los registros.

Se ha llevado a cabo el seguimiento y consolidación de los proyectos "Programa de Adultos/Mayores" y "Arte y Salud", iniciando una nueva actividad de educación de adultos: "Encuentros con el Arte", a la que se pretende dar continuidad en 2018.

Se realizaron todas las gestiones con la Comunidad de Madrid para la declaración de la Colección como bien de interés patrimonial. No se ha conseguido debido a la falta de interés por parte de la Comunidad de Madrid.

Se ha producido un cambio de responsabilidad en la gestión de las redes sociales a partir del mes de agosto y a pesar de ello hemos aumentado un 17% los seguidores de *Facebook* y un 10% los de *Twitter*. Casi mantenemos el número de visitas a nuestra página web del año pasado (39.763).

Se ha finalizado la revisión y conservación de los fondos de la Colección de Fotografía.

Se ha publicado en la web el Catálogo de la Colección (dándole una mayor visibilidad) y, como nos marcamos como objetivo enriquecer y perfeccionar la Base de Datos donde se

aloja, hemos conseguido durante este año relacionar y cotejar las fichas de conservación con la base de datos en los porcentajes propuestos.

Dirigimos dos actividades específicas a jóvenes en nuestra programación: el taller de Fotografía y el de Fotonovela, en los que han participado jóvenes de diferentes centros educativos de Alcobendas.

Expusimos en Punto de Encuentro al ganador de la edición de 2016 de "Descubrimientos PhotoEspaña" (Andrés Durán) y participamos en el festival de *PhotoEspaña* con siete exposiciones presentes en la sección "Otras ciudades".

Elaboramos la programación del espacio expositivo de la Ciudad Deportiva *Valdelasfuentes* y de la sala de exposiciones del Centro Cívico *Anabel Segura* con el fin de promocionar el talento local.

RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS

El **número de usos de los espacios** del Centro de Arte ha sido de **514** con un total de **22.134 usuarios**, aumentándose con respecto al año anterior un 10% los usos y un 21,5% los usuarios, lo que ha supuesto un cierto sobresfuerzo en los técnicos auxiliares.

En cuanto a las **exposiciones**, hemos realizado el número de exposiciones previsto a primeros de año. Se han llevado a cabo **34 exposiciones**, siete en las salas 1, 2 y 3 del Centro de Arte, nueve en el "Punto de Encuentro", nueve en el Centro Cívico *Anabel Segura*, cuatro en la Ciudad Deportiva *Valdelasfuentes* y cuatro en los bulevares de la ciudad.

Las visitas a las **exposiciones del Centro de Arte** han sido en total **56.056**, lo que supone un **aumento del 22,7%** con respecto al año anterior. La exposición de la Colección *Sánchez Ubiría*, además de haber despertado el interés por los grupos concertados para visitas guiadas, ha sido la más visitada del año en el Centro de Arte.

Las **visitas** anuales a la sala de exposiciones del Centro Cívico *Anabel Segura* hacen un total de **2.526**, que significa un **incremento del 16 %** con respecto al año pasado. La exposición más visitada ha sido la del fotógrafo local Ignacio Heras Castán.

El número de **participantes en la Campaña Escolar** ("Transforma tu espacio", "Espacio Creación", Visitas al taller, Talleres de fotografía y "Arte en la ciudad") ha sido de **5.610**, lo cual supone con respecto al año anterior un **incremento del 23%**.

Dentro de la programación de "Cultura en Familia", se han realizado **10 actividades**, incluyendo en ellas el Tren del Arte, en las que **participaron 871** personas, lo que supuso un **aumento** con respecto al año pasado de un **20%**, además de organizar por segundo año la "Ruta de Arte en la Ciudad en bicicleta" enmarcada en la Semana de la Movilidad, con gran éxito.

En cuanto al proyecto de "**Arte en la Ciudad**" se abordaron dos fases: en la primera se elaboró un informe del estado de todas las esculturas que forman el proyecto y en la segunda (en colaboración con el departamento de Obras Públicas) se realizaron intervenciones en tres obras: las de Jaume Plensa, Richard Long y Sol Lewitt.

Se resolvió el **V Premio Internacional de Fotografía**, concedido a Graciela Iturbide.

La **ocupación global** anual del Centro de Arte, con Mediatecas y Apoyo Sociocultural, fue de **267.043 personas**.

RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

Según la Encuesta de Calidad de la Ciudad de 2017, el Centro de Arte es **conocido por el 78,1% de los ciudadanos** y **utilizado por el 59,5%**, recibiendo una **valoración de 8,2 puntos** en una escala 0-10 de satisfacción, siendo el cuarto equipamiento municipal mejor valorado (junto con el Centro Cultural Pablo Iglesias) de todos los considerados en la encuesta.

RESULTADOS CLAVE

Se siguen impulsando los **objetivos estratégicos 80 y 81 del PDA**, en lo relativo a la programación de actividades plásticas bajo el criterio de calidad y excelencia, y a la promoción de intercambios culturales y artísticos a nivel nacional e internacional, tales como, las itinerancias de la Colección de Fotografía Alcobendas o las exposiciones de PhotoEspaña)

Se ha diseñado el proyecto **La noche en blanco** en colaboración con otros Servicios, que se pondrá en marcha en el 2018 liderado por el Centro de Arte (**objetivo PDA 186**, acción 1.066)

Se ha desarrollado el proyecto de Arte urbano "**EmpapelADOS**", en colaboración con la asociación ADOS y el Departamento de Comercio del Ayuntamiento, con el objetivo de integrar arte, sociedad y economía en las acciones de nuestro servicio interviniendo parte del mobiliario urbano (papeleras) en dos fases que coincidieron con la campaña de comercio que se llevó a cabo (en correspondencia con el **objetivo 163 del PDA**, acción 1.057)

Durante el verano de este año, se colaboró de nuevo estrechamente con el departamento de Juventud, Infancia y Adolescencia para la realización de parte de las actividades de la "Colonia Urbana de Arte" (de acuerdo con el **objetivo 139 del PDA**, acción 1.048)

La visibilidad de las exposiciones en la **prensa nacional y digital** ha tenido un gran alcance, posicionándose el Centro de Arte como uno de los centros de prestigio nacional: en prensa escrita (*ABC Cultural, El País, "El Cultural" de El Mundo, La Vanguardia, Diario Vasco, El Imparcial*). Y también en prensa digital: "Mas de arte", "Clavo ardiendo", "Hoy es arte", "La lata muda", etc.

La Colección de Fotografía está **consolidada** en un lugar privilegiado dentro del sector (por sus exposiciones, difusión, catalogación y publicación en la web, eventos complementarios, educativos y divulgativos). Durante el 2017 se han incorporado a la Colección 21 obras: 11 mediante compra y 10 por donación.

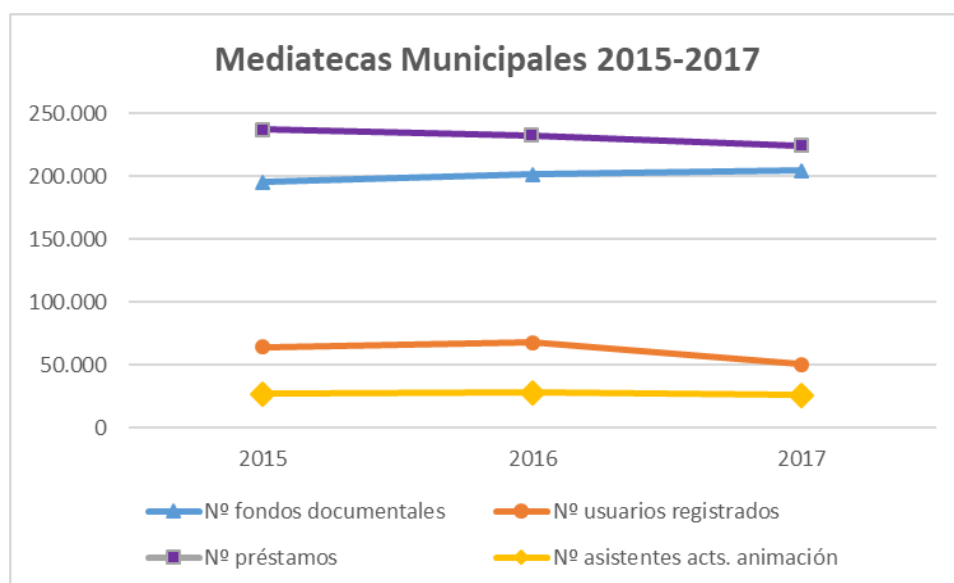
Seguimos dando **visibilidad** a nuestra **Colección de Fotografía y a los talentos locales** en materia fotográfica, a través de "Fotonoche", con participación de alumnos seleccionados de la Escuela PIC.A.

MEDIATECAS

Misión

Facilitar a la población el acceso a la información y el conocimiento en diversos soportes (libros, cedés, cederrones, vídeos, dvd, Internet, ofimática), el préstamo de documentos y espacios para el estudio y la lectura y fomentar el acceso a la lectura y la escritura.

Indicador	2015	2016	2017
Reclamaciones recibidas	45	33	85
Sugerencias recibidas	76	48	65
Asistentes a actividades de animación	26.900	27.815	26.012
Horas de servicio al público	12.618	13.282	13.416
Horas de uso multimedia	144.225	148.993	145.012
Usos de la sala de lectura	288.624	301.053	284.921
Absentismo: horas	2.131	2.791	2.726
Formación: horas	703	1.594	1.006
Fondos documentales	195.502	201.500	204.543
Índice general de documentación	1'7	1'78	1,74
Puestos de Mediateca	820	820	820
Índice de disponibilidad de puestos de lectura/10.000 habitantes	71'5	72'3	69,78
Clientes registrados	63.991	67.432	50.464
Índice relativo de personas usuarias registradas	55'8	59'5	42,94
Préstamo de libros y otros soportes	237.366	232.648	224.711
Ratio de documentos prestados	3'70	3'50	4,45



LIDERAZGO Y ESTRATEGIA

Durante el año 2017 se ha insistido en el trabajo directo con determinados grupos de interés, como son libreros, jóvenes, niños... Entre las acciones llevadas a cabo, destacamos: la colaboración por cuarta vez con libreros en la celebración del Día del Libro, el desarrollo del "Espacio 14/17" dirigido a institutos y usuarios jóvenes de la mediateca de adultos, el mantenimiento del programa de acogida de alumnos expulsados en institutos; las dinamizaciones orientadas al público infantil y las intervenciones con los más desfavorecidos (Fundación RAIS), se ha iniciado el programa de "Préstamo Intercentros" como extensión del Catálogo Único de la red de bibliotecas de la comunidad de Madrid.

La Comunidad de Madrid ha realizado encuestas en nuestros centros para detectar tendencias de los usuarios. Los resultados se analizaron en el encuentro "Reimaginar la biblioteca en un contexto híbrido: mesas de trabajo sobre usuarios/no usuarios de las bibliotecas en la Comunidad de Madrid", con todas las bibliotecas que participaron, proporcionando útiles orientaciones para la gestión.

PERSONAS

Se han producidos cambios en el personal con la incorporación en la mediateca *Anabel Segura* de un técnico superior con contrato de relevo por la jubilación parcial del técnico superior de plantilla. También se ha producido la incorporación de una animadora del servicio mientras el animador de plantilla ejerce el puesto de coordinador por asignación de funciones.

Respecto a la formación, ha sido diversa y se ha extendido a la mayoría del equipo siendo destacables la formación de los técnicos de sistemas de información en "Absysnet 2.1. Novedades a nivel administrador" y "Uso y manejo básico de Absysnet 2.1". También se formaron en AbsysNet 2.1 (Circulación y/o Catalogación)" dos auxiliares y un técnico en un curso organizado por la Comunidad de Madrid.

Los responsables y técnicos recibieron la formación necesaria para la puesta en marcha del Préstamo Intercentros y formación sobre nuevos recursos electrónicos incluidos en la plataforma *eBiblio Madrid*. Ambas sesiones de formación fueron organizadas por la Comunidad de Madrid.

El coordinador de Mediatecas realiza el curso de Interpretación del Patrimonio invitado por Centro de Arte en junio con aplicaciones a las mediatecas, y también asistió a las Ponencias Públicas sobre Gestión Cultural. Las responsables de las mediatecas del Centro de Arte y del C. C. *Pablo Iglesias* acuden a la presentación de la plataforma de lectura en la Fundación Telefónica junto con el coordinador. La responsable de la mediateca del C.C. *Pablo Iglesias* asiste a la jornada "Proyectos de humanidades digitales" de la Biblioteca Nacional de España. La responsable de esta mediateca y el coordinador asistieron al taller impartido por el Instituto Internacional Americano en Madrid para ver personalmente el funcionamiento de un "Space Maker" del que previamente nos habían informado los trabajadores de la Embajada Americana. Asisten también al encuentro "Lectureando" sobre propuestas de animación a la lectura, organizado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. También hemos asistido al VII Encuentro de Bibliotecas y Municipio "Territorios de convivencia" el 21 noviembre 2017.

La responsable de Sistema de Información y el coordinador realizaron un curso sobre la nueva Ley de Protección de Datos: "Taller sobre auditoría interna de protección de datos". Todo el equipo asistió a la jornada informativa del Plan Nacional de Seguridad. La responsable y el técnico de Sistemas de Información de la mediateca del C.C. *Pablo Iglesias*, en el ámbito de medidas de protección para el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad (ENS), realizaron la formación online del curso "Concienciación en seguridad de la Información".

Personal de Mediatecas ha participado en la formación para el manejo del nuevo programa informático de “compras centralizadas”.

Se ha realizado la formación en el Plan de Autoprotección del *Espacio Miguel Delibes*, Centro Cultural *Pablo Iglesias* y Centro de Arte Alcobendas, al que asistió el personal de mediatecas que trabaja en esos edificios. En el año 2018 se realizará una actualización del Plan de Autoprotección para el edificio del C.C. *Pablo Iglesias*.

En el año 2017 el 100% del servicio de mediatecas ha participado en la formación planificada general del Ayuntamiento. Como formación específica, el equipo realizó un curso sobre “Gamificación en bibliotecas”. De la oferta ofrecida por la Federación de Municipios de Madrid (FMM) se han realizado varios cursos sobre catalogación y digitalización y el curso “Atención al ciudadano a través de las redes sociales”.

La auxiliar administrativa de mediatecas y el coordinador asistieron a 11 sesiones de formación con el Grupo Coordinación ISO para la adaptación al cambio ISO 9001/2015 durante el primer semestre. Se realiza formación informativa a todo el equipo en octubre sobre el sistema de gestión de calidad (ISO 9001:2015). Se realizan reuniones periódicas para la implantación del cambio de norma ISO 9001:2015 desde enero hasta mayo.

Dos monitoras de animación sociocultural en prácticas de FP dual se han incorporado al Servicio desde noviembre de 2017 a junio 2018, siendo esta modalidad la primera vez que se acoge en las Mediatecas.

Una auxiliar permanece con reducción de jornada por cuidado de hijo y otros auxiliares disfrutaron de permiso sin sueldo durante el período estival.

ALIANZAS Y RECURSOS

El Servicio de Mediatecas facilita el préstamo colectivo de fondos a la Biblioteca de **Villaviciosa de Odón**. También apoya a clubes de lectura de Centros de Mayores de Orense y Olivar, a través del préstamo de lotes de libros de las mediatecas.

El Servicio de Mediatecas y su gestión de las redes sociales ha sido seleccionado junto a otras experiencias en Países Bajos, Reino Unido y Suecia para un estudio realizado por la **Fundación BBVA**: “Gobernanza inteligente de las redes sociales digitales en las administraciones locales de la Unión Europea”. El simple hecho de ser incluidos en este estudio supone un reconocimiento a la labor que se realiza desde mediatecas, con medios propios, de la divulgación y difusión del conocimiento y fomento de la lectura en medios digitales.

Se contacta con la **Comunidad de Madrid** para apoyar el servicio de “Telebiblioteca”. Se retrasa el ingreso del fondo documental de las Mediatecas de Alcobendas como proveedor, pero se acuerda realizar la difusión de los recursos con el servicio de Mayores.

El año 2017 se continúa con la colaboración con la **Comunidad de Madrid** en programas como “La noche de los libros”, “Eurobibliotecas”, y la “Semana de la Ciencia”. También con **ICMAT**, la muestra del libro infantil y juvenil que se trae por primera vez a mediatecas. En colaboración con el Instituto de Ciencias Matemáticas se han realizado durante la Semana de la Ciencia dos intervenciones: una charla sobre matemáticas y se repitió con éxito la Yincana. Las mediatecas del Centro de Arte y del *Espacio Miguel Delibes* participaron de nuevo en la Semana del Cortometraje de la Comunidad de Madrid, en la que se proyectaron cortos infantiles de animación y de adultos Madrid en corto documental.

Se colabora con los centros educativos de Alcobendas y con la **FAPA** con la puesta en marcha del Banco de Libros, organizando la formación desde Mediatecas para facilitar el proceso de recogida y entrega de libros a los padres.

Colaboración con **Centro de Atención Integral a las Drogodependencias** de Alcobendas con la acogida de alumnos expulsados de los Institutos, ofreciéndoles la posibilidad de hacer “trabajos para la comunidad”, apoyando en algunas tareas de las Mediateca. Se mantienen las prácticas de los alumnos del proyecto de empresas de 4º Curso de la ESO.

Se acogieron algunas **prácticas profesionales** del alumnado de Ciudad Escolar, Formación Profesional de los módulos de Informática y Administración de los IES *Virgen de la Paz* y *Francisco Giner de los Ríos*, y con el Centro de Formación e Inserción Laboral y la Universidad Autónoma. En total 11 alumnos realizaron sus prácticas en las Mediatecas de Alcobendas.

Ha continuado la colaboración con las **bibliotecas escolares** en el programa “Mediatecas amigas”, el programa “4º ESO/empresa” con el instituto *Severo Ochoa* y con asociaciones como *Adilas* (club de lectura fácil), *Generación Espontánea*, *Fundación Rais* y *Apama*.

Se prorroga el contrato con las empresas **Baratz** por quedar desierto el concurso durante el año 2017 y se convoca el nuevo pliego para enero de 2018 (mediateca del Centro de Arte Alcobendas). Se mantienen los contratos con las empresas **Ilunion** y el grupo **Excellia**.

La sala de animación del **Centro de Arte** se cede para actividades los sábados por la tarde a la *Asociación Papel Continuo* de Alcobendas.

En colaboración con la **Escuela Municipal de Música y Danza** se programó un evento especial para las Fiestas de San Isidro, confluyendo cuentacuentos y un concierto realizado por una “Big Band” de la Escuela de Música en el *Espacio Miguel Delibes*.

Se realizan en colaboración con la **Universidad Popular** las visitas guiadas de colegios a la exposición de dibujos sobre la obra de “El camino” del escritor Miguel Delibes.

PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

Se consolida el programa Poesía y Música en colaboración con el resto de Servicios de Cultura y Educación e iniciamos las actividades con centros educativos en el “#Espacio 14/17”, solicitándonos los IES’s participantes la ampliación de la actividad para otros cursos.

Desde la Red de Bibliotecas se decide prescindir de los carnés de usuarios que no han realizado ninguna operación en bibliotecas en los últimos cinco años, con la consiguiente pérdida de 12.000 inscritos en las Mediatecas de Alcobendas.

Dentro del Catálogo Único Regional se ha implementado el servicio de Préstamo Intercentros (PIC). Se inició en octubre y se gestionaron más de 200 solicitudes a nuestras mediatecas de préstamo de documentos de otras bibliotecas de la Red. La gestión de este nuevo recurso se ha realizado sin la ampliación de personal con dedicación exclusiva, lo que ha supuesto un esfuerzo e implicación considerables por parte de la plantilla.

Se solicitaron tres subvenciones de fondo librario, equipamiento informático y equipos multimedia, siendo las tres concedidas. Su concesión supuso un aumento considerable en el fondo documental. Las adquisiciones se destinaron a la ampliación de materias y géneros en las cuatro mediatecas. En el aspecto informático, gracias a la concesión, se ha renovado 24 ordenadores para uso de internet del público en la Mediateca del Centro de Arte y cuatro equipos multimedia de escucha de música de nueva instalación en la Mediateca del C.C. *Pablo Iglesias*.

Durante todo el año se realiza el préstamo de tabletas en salas infantiles de las Mediatecas para la lectura de cuentos infantiles de realidad aumentada.

En 2017, se presentaron 1.033 obras al certamen literario internacional “El Fungible”. El acto de entrega de premios se realizó en el *Espacio Miguel Delibes*, contando como autor invitado con J. J. Armas Marcelo.

Se diseña la puesta en marcha del Banco de Libros para centros educativos de Alcobendas, organizando la formación desde mediatecas para facilitar el proceso de recogida y entrega a los padres. Se forma a 106 personas correspondientes a diez colegios, cuatro institutos y la FAPA.

RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS

A pesar de la pérdida de 12.000 inscritos por la supresión del carnet de bibliotecas, se mantiene la línea de crecimiento aproximándonos los **5.000 inscritos nuevos anuales**, también aumenta el préstamo. Se han realizado una media de **4,5 préstamos por inscrito** y los usuarios con carné de autopréstamo arrojan un promedio de 1,2 préstamos/persona.

Ha **aumentado el retraso en la devolución de documentos un 4,32%** respecto a 2016. Se mantienen los controles de aviso para rebajar esta cifra y facilitar los documentos a los usuarios que lo demandan. Hay que subrayar que se ha realizado el inventario de la colección de la mediateca de adultos del C.C. *Pablo Iglesias* con el pegado de las etiquetas *RFID*.

Se ha finalizado el inventario del fondo documental en todas las mediatecas, a excepción de la del *Espacio Miguel Delibes*.

El **número de asistentes a las actividades de animación** ha experimentado un **ligero descenso** (-6,4%) debido a la reducción del número de dinamizaciones realizadas por falta de monitores en prácticas de animación sociocultural. El resto de programas se mantienen estables. Se constata la fidelización de muchos usuarios participantes en las actividades de animación a la lectura, en las intervenciones en aula y en los clubes de lectura y escritura creativa.

Se ha recuperado el club de lectura *Manga* en la mediateca del Centro de Arte, suponiendo una mejora para el servicio y para los usuarios, que han sobrepasado las expectativas de oferta. Como novedad, a raíz de una propuesta de una auxiliar de la mediateca del C.C. *Pablo Iglesias*, se organizaron lecturas de cuentos en inglés en la sala de pre-lectores.

Desde principio de año se permite el acceso gratuito a internet y desaparece el concepto de "Internet Social" por dejar de ser necesario.

Se ha consolidado el **programa de dinamización** en las cuatro mediatecas, fijándose un día para cada una de ellas. Se afianza el club de lectura matinal en la mediateca del *Espacio Miguel Delibes*, así como la actividad de "Leer en familia". Se mantienen dos conciertos en la mediateca del *Espacio Miguel Delibes* y se decide trasladar el de septiembre a mayo para aprovechar la luz diurna. Se continúa con la dinámica de rotación de exposiciones bibliográficas específicas de la colección de la mediateca Miguel Delibes en colaboración con la Universidad Popular.

Se mantienen el grado de ocupación superior al 90% en el programa "Alcobendas en pañales" y se incrementan las actividades con asociaciones locales, de talento local. El **índice de ocupación de las actividades ofertadas a centros educativos** ("Visitas Guiadas", "Pequeño museo de los cuentos", Semana de la Ciencia, "Mediatecas amigas") **es de un 100%**, aumentando las listas de espera. Hemos colaborado en programas transversales de asociaciones como *El Día de Lovecraft*, *Asociación Adilas y Brocal*.

Se ha intentado satisfacer las necesidades de **apertura en horario especial de exámenes** consiguiéndose un **incremento de un 9'5%** con respecto a 2016, sobrepasando la cifra de 1.000 horas anuales con dicho motivo.

En agosto se amplía y se mejora el sistema de *wifi*, dando la cobertura a todos los centros donde están ubicadas las mediatecas, convirtiéndose todos los edificios en un paraguas *wifi*. Las **conexiones a Internet han amentado un 6,17%**, y las **conexiones por wifi se**

incrementan un 4,28% y se produce un decremento de las horas de uso de ofimática. Existe, por tanto, una mayor conectividad con distintos dispositivos y un descenso en las necesidades ofimáticas.

Se actualiza el sistema de arcos antihurtos, necesario para el nuevo sistema RFID, utilizado en la sala de adultos de la Mediateca del C.C. *Pablo Iglesias*.

En la mediateca del C.C. *Pablo Iglesias* se han gestionado **1.687 cesiones de aulas** (3,6% de incremento respecto al 2016), de las que un 28,3% corresponden a asociaciones y 110 a grupos de estudio, con un total de 312 usuarios.

Se incrementan un 1'6% los usos de espacios para grupos en la sala de consulta y estudio de la mediateca del Centro de Arte con 1.348 grupos y un total de 3.390 usuarios (-5,25%).

En la mediateca del C.C. *Pablo Iglesias* el "Espacio 14/17" ha mantenido un uso regular durante todo el año en horario vespertino convirtiéndose en un espacio de trabajo en grupo.

La valoración del servicio en la **Encuesta De Calidad Percibida** de 2017 ha superado las puntuaciones anteriores del 2015 en un 1,47, alcanzando **8'93 puntos de Valoración Global** para el conjunto de Mediatecas, siendo el personal el aspecto mejor valorado (9,25 puntos). Unos resultados tan altos denotan una consolidación positiva en las actividades realizadas.

Las **sugerencias han aumentado un 35,4%** y las **reclamaciones un 157%**. Entre las reclamaciones, los temas recurrentes son la solicitud de una sala de estudio permanente para la Mediateca Miguel Delibes, la electrificación de los puestos de estudio en las aulas del *Espacio Miguel Delibes* que se habilitan para el estudio en periodos de exámenes y el funcionamiento de la red wifi.

En cuanto a las sugerencias, los temas recurrentes son los relacionados con el acceso a programas ofimáticos en todos los puestos y la impresión de documentos a doble cara.

RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

En la **Encuesta de Calidad de la Ciudad** que ha realizado el Ayuntamiento en 2017, se observa que el Centro Cultural Pablo Iglesias, ocupado en su mayor parte por la mediateca, **es conocido por el 93,4%** de los ciudadanos, siendo **utilizado por el 84,2%**. La **valoración** que recibe este centro es de **8,2 puntos sobre 10**.

RESULTADOS CLAVE

Los **objetivos del Servicio se han cumplido casi en su totalidad**. El relativo a "Aumentar la visibilidad de la oferta cultural con la participación de los ciudadanos" que corresponde a los **(objetivos estratégicos del PDA 167, 183, 188 y 201, y Plan de Calidad, eje 5.2 y eje 5.3)** se ha cumplido en un **100%**. El referido a "Desarrollar programas de animación y difusión de la lectura para colectivos específicos siendo la cultura un motor social que reduce la brecha informacional existente" (**PDA 139, 184 y 264, y Plan de Calidad eje 5.3**) se ha cumplido en un **100%**. El relativo a "Incorporar el uso de nuevos recursos tecnológicos relacionados con la lectura y la escritura, el acceso a los documentos y la difusión del talento local y la creatividad de los usuarios" (**PDA 183 y 264, y Plan de Calidad eje 5**) se ha cumplido en un **80%**. El incumplimiento parcial de este objetivo se debe a la problemática encontrada a la hora de introducir a los autores locales en el catálogo de autoridades madrileñas, relacionada con el lugar de origen y residencia de los autores. También ha

influido que, en relación a la incorporación de las obras de autores locales en *eBiblio Madrid*, algunos autores no nos han concedido el permiso para la difusión.

El **fondo documental ha crecido** en global un **5,71%**, incluyendo la estabilización del fondo de la mediateca del *Espacio Miguel Delibes*, aplicándose el "crecimiento cero" limitados por el espacio existente. Esto supone una renovación del 5,75% del fondo global, traduciéndose en una actualización de los fondos de las mediatecas.

El índice de documentos por habitante ha descendido un 2%, pero se mantiene en el intervalo recomendado por la *IFLA* de 1,5-2,5 por habitante, siendo este índice de 1'74 superior al de España (1,85) y al de la Comunidad de Madrid (1,22). Se continúa con la especialización de proveedores y los donativos se valoran su estado y se incluye en la colección o se entrega a organizaciones sin ánimo de lucro. Un porcentaje se destina a la sección de "Libros Libres".

Durante el año 2017 se han realizado **143.561 accesos al OPAC** de las Mediatecas de Alcobendas desde nuestras instalaciones y/o a través de la web. Se mantiene la presencia de Mediatecas tanto en la web municipal como en la web del Centro de Arte: se han realizado 92 actualizaciones de la web de Centro de Arte y 22 de la web municipal.

La responsable de sistemas de información en colaboración con el dpto. de Comunicación crearon el **acceso en Facebook al catálogo de las mediatecas de Alcobendas**. Esto supone una mejora para los usuarios digitales.

El año 2017 hemos continuado **ampliando las redes sociales del servicio**. En diciembre del 2017 contábamos con **1.230 usuarios en Twitter** y **1.047 en Facebook** con un grado alto de participación. Se consolidan actividades como: #losjuevesclásicos, #yyoquéleo (recomendación de lecturas a los adolescentes), #planesdelecturaalgoalocos y #conMdemujer (en colaboración con la Casa de la Mujer) y el #calendarioadvientobibliográfico. Y se ha empezado a poner en práctica el concepto de gamificación con actividades en las redes como #Enbuscadellibroperdido, #Autoreseuropeos o la propuesta a los seguidores de compartir y adivinar títulos de libros sin vocales. Se mantiene la colaboración con en el "Portal del Lector" de la Comunidad de Madrid, especialmente en el apartado "Espacio Joven", colecciones y actividades. Se han **actualizado 15 guías de lectura** y diseño de nuevas guías.

La **colaboración con los centros educativos**, siguiendo programas ya establecidos en años anteriores, se ha desarrollado según lo previsto, con un **100% ocupación** de plazas en las actividades ofertadas y listas de espera. Se ha iniciado las actividades en el "Espacio 14/17" en la mediateca del C.C. *Pablo Iglesias*, superando todas las expectativas de participación por los centros educativos.

El número de usuarios decrece un 25,1% y el índice de relativo de usuarios registrados un 27'8%. Esta disminución es debido a la decisión de la Comunidad de Madrid de eliminar de la base de datos a aquellos usuarios que no han realizado ningún préstamo en los últimos 5 años. Este dato se contrarresta con el aumento de usuarios nuevos inscritos y mantiene la tendencia al crecimiento y la estabilización del número de usuarios. Los **inscritos en Alcobendas suponen un 42'94% de la población**, siendo el de España un 36,23% de la población y el de la Comunidad de Madrid un 44,01%.

TABLA COMPARATIVA DE INDICADORES DE BIBLIOTECAS¹

INDICADORES	ESPAÑA	C. MADRID	ALCOBENDAS
Documentos por habitante	1,85	1,22	174
Crecimiento del fondo documental	2,13	2,13	5,71
Renovación de la colección	4,12	5,58	5,75
Préstamo por habitante	1,11	1,08	1,9
Préstamo por usuario inscrito	3,07	2,46	4,5
Índice de rotación de los libros	0,48	0,68	1,6
Índice de rotación de los documentos audiovisuales	1,42	1,96	2,1
Índice de rotación de los documentos electrónicos	0,78	104	1,60
% Usuarios inscritos	36,23%	44,01%	42,94

Esta tabla comparativa muestra que los resultados de Alcobendas son superiores a la media nacional y a los de la Comunidad de Madrid, aunque los datos más actualizados de ambas son del 2015. Hay que subrayar que nos aproximamos al máximo de la horquilla de los valores recomendados. Se estabiliza la tendencia de uso de material librario y audiovisual siendo superior a los datos de la Comunidad de Madrid y nacionales.

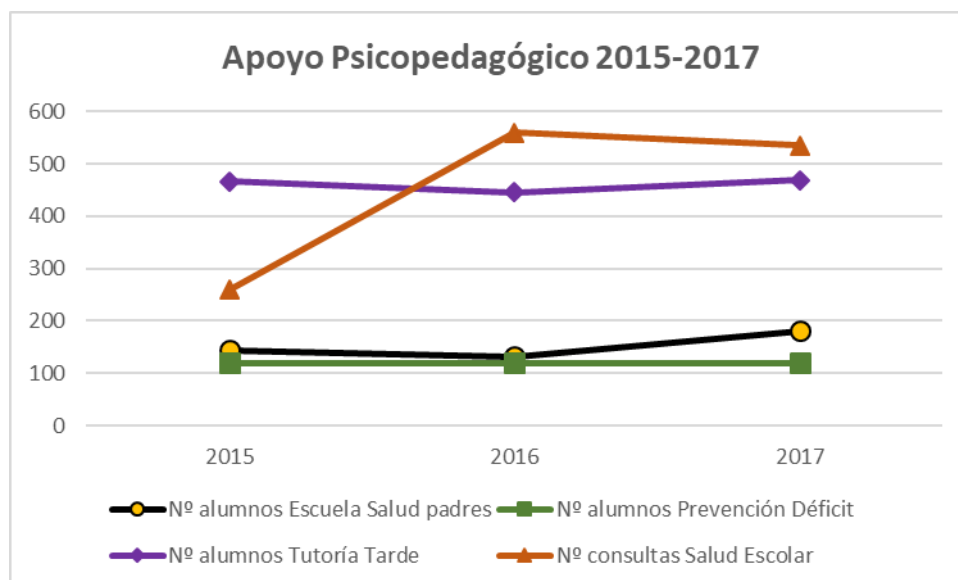
¹ <http://www.mecd.gob.es/cultura-mecd/areas-cultura/bibliotecas/mc/ebp/portada.html>

APOYO PSICOPEDAGÓGICO

Misión

Contribuir a mejorar y promover la salud mental de la población escolar de los Centros Públicos, a través de programas preventivos y de ayuda ante las dificultades emocionales, escolares y familiares en momentos críticos del desarrollo, desde una perspectiva comunitaria.

Indicador	2015	2016	2017
Alumnado en la Escuela de salud para padres	144	132	181
Alumnado de Prevención de déficit instrumentales	119	119	119
Alumnado de Tutoría de tarde	467	445	469
Consultas de Fracaso escolar primaria	2.522	2.839	2.986
Consultas de Fracaso escolar secundaria	2.278	2.137	2.536
Consultas de Salud escolar	259	559	535
Absentismo: horas	533	2.253	1.484
Formación: horas	661	899	679
Consultas de Apoyo Psicopedagógico	5.059	5.535	6.057



LIDERAZGO Y ESTRATEGIA

Se realizan reuniones cuatrimestrales de equipo para el abordaje de los diversos temas de interés general: formación, programas, evaluación.

Como consecuencia del perfil de familias a las que se atiende por parte de las psicólogas del Centro Psicopedagógico se están planteando nuevas necesidades de intervención con grupos de padres separados. Para abordar esta problemática de manera adecuada las psicólogas han recibido formación y asesoramiento especializado en este ámbito de intervención, y se ha preparado un proyecto de trabajo grupal que se desarrollará en 2018.

Así mismo, se detecta la necesidad de trabajar en la prevención del fracaso escolar desde el trabajo grupal con niños incidiendo en las relaciones interpersonales, el juego y las habilidades sociales. Por ello, se amplía la petición de un nuevo perfil de *prácticum* que apoye esta nueva línea de trabajo, y se plantea realizar formación específica y comenzar un proyecto piloto para 2018.

Tanto en las "Tutorías de Tarde" como en los "Talleres de prevención de déficits instrumentales" se sigue atendiendo a un número pequeño de asistentes con los que no se espera conseguir los objetivos que nos marcamos con dichos programas. Esto es consecuencia de la demanda insistente del profesorado de los centros para que los admitamos, ya que suelen estar en el límite del fracaso o del abandono escolar. Con ellos el objetivo es aportar una mínima contención afectiva y social, aunque esto influye poco en los resultados académicos.

PERSONAS

Se han realizado diversos cursos de formación del Plan de Formación Continua municipal, así como otros de Formación Específica, dadas las necesidades de actualización permanente de los profesionales del Centro. Al haber disminuido el presupuesto destinado para formación específica, se ha podido hacer menos formación de la habitual en el Servicio.

En septiembre se jubiló definitivamente una psicóloga que se encontraba en jubilación parcial y ha comenzado su jubilación parcial otra de las psicólogas, por lo que en septiembre se incorporó otra persona al equipo con un contrato de relevo. Ello ha conllevado que se mantenga el proceso de acompañamiento por parte del resto del equipo de psicólogos, que facilita tanto la inclusión en el equipo como el conocimiento del trabajo que tiene que realizar.

Así mismo, esta nueva contratación requirió del desarrollo de un nuevo proceso selectivo para el puesto de psicólogo, con la correspondiente dedicación en tiempo de los miembros del equipo que formaban parte del tribunal para asistir a los exámenes, corregir las pruebas y hacer reuniones de valoración.

Un educador de compensatoria ha mantenido una baja de larga duración desde abril de 2016 hasta el verano de 2017, volviendo a tener otra baja de IT desde el mes de septiembre hasta la fecha. Su sustituta se incorporó en el mes de octubre, lo cual ha hecho que el programa de "Tutoría de Tarde de 1º de la ESO" comenzara más tarde que el resto, dado que no fue posible realizar todo el trabajo previo en los plazos inicialmente previstos.

En el Centro *Gonzalo Lafora* se ha incorporado personal de Información y Control en horario de mañana y tarde durante el horario de apertura del centro, lo cual ha mejorado enormemente la atención a los ciudadanos, así como las tareas de control del edificio.

ALIANZAS Y RECURSOS

Se ha contado a lo largo del año con un total de 12 estudiantes de *Practicum*: cinco de la **Universidad Complutense de Madrid** (Centro de Enseñanza Superior *Cardenal Cisneros*) para el proyecto de "El juego como salud emocional" y siete de la **Universidad Pontificia de Comillas** que se adscribieron en el programa de "Salud Escolar". Esta colaboración interinstitucional es muy provechosa, a pesar del trabajo que genera a las psicólogas que ejercen de tutoras del *Prácticum*.

Se ha mantenido hasta septiembre la colaboración con los **Servicios Sociales** del Patronato de Bienestar Social en el equipo de Infancia y Familia, a través de la dedicación de parte de su jornada laboral de dos psicólogos del centro, uno de ellos una pequeña parte de su jornada. Desde esa fecha la otra psicóloga se encuentra en jubilación parcial, por lo que se mantiene una reunión con Servicios Sociales para revisar cómo se mantendrá la coordinación desde ese momento, estando pendiente de consolidarse dicho proceso.

Se ha mantenido una reunión con el personal de la **Casa de la Mujer** para conocer en profundidad el trabajo que se realiza en el tema de la violencia de género y revisar el procedimiento de derivación desde nuestro Centro.

El Centro Psicopedagógico se coordina con **diversos departamentos del Ayuntamiento**:

- Departamento de Informática, para la adecuación de las impresoras, portátiles y otros recursos informáticos del centro.
- Departamento de Comunicación, para las diversas publicaciones e informaciones en la revista municipal *Siete Días*.
- Servicios Interactivos, para todas las publicaciones en la web.

PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

En el "Taller de prevención de déficits instrumentales", durante el período de inscripciones para el curso 2017-2018 tuvimos incidencias importantes con el teléfono (única forma de inscripción) lo que generó muchas dificultades en la atención a los ciudadanos que llamaron (dejaron más de 200 mensajes en el contestador el primer día), así como en la organización de los grupos. El programa tiene mucha lista de espera (más de 40 niños), con muchos niños que, aunque no empiezan a principio de curso, se acaban incorporando cubriendo las bajas que se producen a lo largo del año.

Se consolida el trabajo de la "Tutoría de Tarde para 1º de la ESO" de los cuatro Institutos de Educación Secundaria de Alcobendas que se comenzó el curso anterior. Se ha adecuado la organización y metodología de trabajo en los IES para incorporar la coordinación con los grupos de 1º ESO.

En el programa de "*Prevención del fracaso escolar atendiendo a las dificultades emocionales, familiares y relacionales*" de Secundaria este año se ha trabajado con dos grupos en dos IES, a demanda de los mismos. Y en *Primaria* se ha trabajado en el CEIP Emilio Casado con tres grupos.

RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS

Se aprecia un **repunte** en el **número de asistentes** total a los **grupos de trabajo con padres y madres**, que incluyen las "Escuelas de Padres" y los "Seminarios de Adolescencia" (+37%). A pesar de ello, se mantiene la propuesta de empezar nuevos ámbitos de trabajo. Se sigue realizando la guardería en las "Escuelas de Padres" en horario de tarde, para favorecer la asistencia de padres o madres que tengan a su cargo hijos en ese horario. Durante el curso

escolar 2017-2018 los grupos se están desarrollando fuera del Centro *Gonzalo Lafora* en otras instalaciones municipales, dado que está previsto que comience una obra de adecuación de parte del Centro que es incompatible con realizar trabajo grupal con familias en el tiempo de duración de dicha obra.

Se mantiene estable el número de asistentes a los "Talleres de prevención de déficits instrumentales". Se realiza una atención personalizada a todas sus familias, llevándose a cabo 349 entrevistas (se ocupan el 99% de las plazas ofertadas), así como una coordinación continua entre los psicólogos del Centro y Servicios Sociales municipales, Equipos de Orientación Educativa y Psicopedagógica de la Comunidad de Madrid y los tutores escolares de cada niño.

En la **Tutoría de Tarde aumenta ligeramente el número de personas inscritas (+5%)**. Se realizan reuniones semanales con los tutores de cada centro, así como las presentaciones de informes trimestrales sobre la evolución de cada alumno. Con los padres se realizan entrevistas individuales, así como dos reuniones grupales por curso.

Hay un **aumento** de las **consultas de Secundaria (+19%)**, constatamos un aumento de las problemáticas que requieren intervención en esa etapa educativa. Así mismo, todos los IES demandan ampliar la atención semanal para poder atender este aumento de la demanda.

El número de **consultas** del programa de **Primaria han aumentado (+5%)** como consecuencia de la consolidación del trabajo en el CEIP *Castilla* comenzado el año anterior. También ha disminuido la demanda de consultas de colegios concertados y privados en el Centro, así como la demanda de atención por parte de los colegios públicos en los que no trabajamos de manera semanal. Los colegios con mayor demanda son *Emilio Casado*, *Federico García Lorca* y *Parque de Cataluña*.

Las **consultas de Salud Escolar disminuyen ligeramente (-4%)** respecto al año anterior, en el que hubo un gran aumento debido a la consolidación del trabajo en los colegios *Castilla* y *Valdepalitos*.

RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

En la Encuesta de Calidad de la Ciudad de 2017 se observa que el Centro Psicopedagógico Municipal es **conocido por un 25,4% de los ciudadanos** (tres puntos porcentuales más que en la encuesta de 2015) y es **utilizado por un 12,6%** (casi cuatro puntos porcentuales más que en la anterior encuesta), resultando **valorado con 7,7 puntos** sobre diez.

RESULTADOS CLAVE

En relación con los **objetivos 144 y 331 del PDA**, relativos a contribuir a mejorar y promover la salud mental de la población escolar desde una perspectiva comunitaria, se han realizado cuatro grupos de trabajo con padres de adolescentes, con 125 asistentes en total (45 más de los previstos), se ha elaborado un proyecto de prevención del fracaso escolar en educación infantil (1º y 2º de Primaria) y se han creado cinco grupos de reflexión y trabajo con jóvenes de los IES de Alcobendas, por lo que puede afirmarse que estos objetivos **se han cumplido al 100%**.

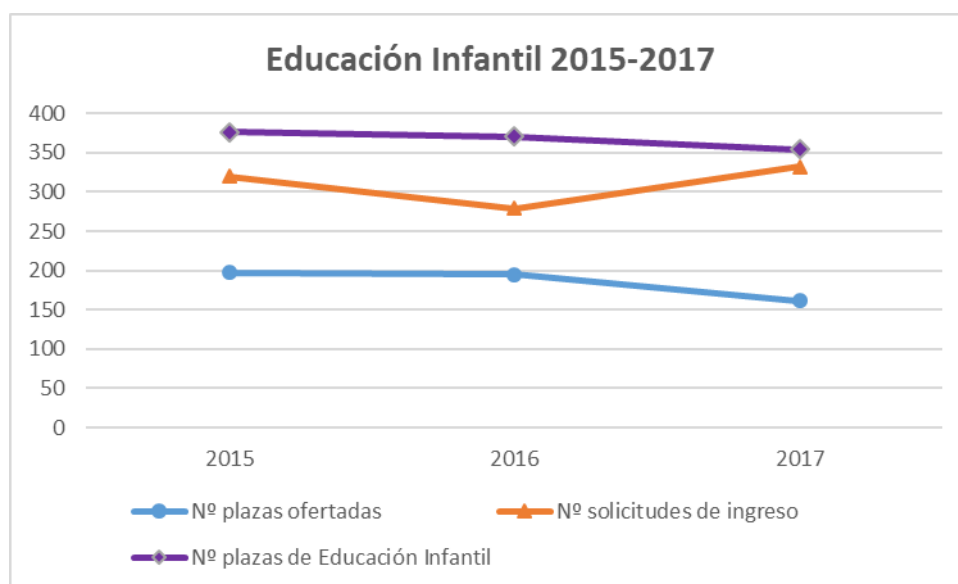
En relación con el **objetivo 142 del PDA**, relativo a favorecer la incorporación de las TIC para la información y asesoramiento en aspectos educativos a la ciudadanía y otros grupos de interés, el **grado de cumplimiento está próximo al 100%**, ya que hemos elaborado un proyecto para la creación de un fondo documental y de recursos educativos de apoyo a los aprendizajes para familias con hijos en Primaria y Secundaria, hemos escrito un artículo pedagógico para colgarlo en la página web municipal, faltando solamente su publicación en dicha web, y hemos seleccionado seis artículos pedagógicos con sus correspondientes enlaces de interés para las familias y otros grupos de interés.

EDUCACIÓN INFANTIL

Misión:

Proporcionar educación a los niños y niñas de 0 a 3 años en colaboración con el resto de la comunidad educativa, dando una respuesta pedagógica a las necesidades y expectativas de las familias en la sociedad actual.

Indicador	2015	2016	2017
Bajas alumnado	29	26	14
Consultas de atención pediátrica	325	267	344
Servicios de comedor	100.715	100.686	99.291
Reclamaciones recibidas	0	0	0
Alumnado 0-1 años	40	39	40
Alumnado 1-2 años	136	138	135
Alumnado 2-3 años	185	186	179
Ratio de educación especial	4,43	4,41	5,65
Alumnado Educación Infantil	361	371	354
Índice de cobertura de la demanda	2,03	1,75	0,49
Ratio de escolarización de inmigrantes	10,40%	11,60%	8,49
Plazas ofertadas	197	195	161
Solicitudes de ingreso	320	279	332
Plazas de educación infantil	376	376	376
Índice de disponibilidad educación infantil	3,30	3,24	3,20



LIDERAZGO Y ESTRATEGIA

Respecto a la acción 18 del Plan de Calidad, cumplimos el 25% de nuestro objetivo al realizar una reunión general de formación para todos los trabajadores de las Escuelas Infantiles y la primera reunión de constitución del Grupo de Redacción que ha de llevar a cabo la revisión de la Carta de Compromisos.

En el 2017 las coordinadoras de las tres Escuelas Infantiles Municipales han asistido al Taller sobre "Admisión de Alumnos con Necesidades Educativas Especiales" impartido por el Equipo de Atención Temprana.

Ante el próximo cambio de programa de gestión (*SICE*) por parte de la Comunidad de Madrid, las coordinadoras han asistido a un curso de formación sobre el nuevo programa (*RAICES*), el cual se prevé que entre en funcionamiento en 2018.

PERSONAS

Al objeto de reducir el tiempo y recursos dedicados a la gestión de ampliaciones de jornada semanales y contrataciones temporales de corta duración, se han realizado dos pruebas piloto: la primera desde mayo hasta julio con seis contrataciones con flexibilidad horaria, una bolsa de horas acumulables y movilidad entre escuelas. Tras su evaluación, una vez detectadas las deficiencias, se plantea una segunda prueba desde septiembre de 2017 hasta enero de 2018. En esta ocasión se realizaron nueve contratos a jornadas parciales con horario fijo por franjas de actividad, gestionando aparte contratos por sustitución de permisos retribuidos solicitados con suficiente antelación.

En cumplimiento de la normativa acerca de la conciliación de la vida laboral y familiar de los trabajadores de las escuelas, cinco trabajadoras han disfrutado excedencia por cuidado de hijo menor, cinco licencias sin sueldo por motivos personales, una reducción de jornada por cuidado de hijo menor y seis cambios de horario por cuidado de hijo menor de 12 años.

El 98% de los trabajadores de las tres escuelas infantiles ha participado cursos de formación continua y específica del Ayuntamiento. Los cursos colectivos de formación específica realizados han sido:

- "Taller de Pedagogía Pikler"
- "Seminario acompañamiento del desarrollo de los niños de 0 a 3 años en el ámbito de las escuelas infantiles"
- "Reinventando los patios"

Además, se han realizado 18 cursos de formación específica individual.

ALIANZAS Y RECURSOS

Durante este año 2017 se ha realizado el cambio de empresa de distribución de comidas y limpieza de las escuelas, trabajándose partir del mes de abril se trabaja con **Serunion**.

Se colabora para la tutoría de prácticas con los **Institutos de Enseñanza Secundaria Ciudad Escolar, Giner de los Ríos, Virgen de la Paz, Aldebarán, Severo Ochoa** y con el Centro de Formación e Inserción Laboral municipal (30 alumnas en prácticas).

También se colabora con la Dirección Territorial Madrid Norte de la consejería de Educación de la **Comunidad de Madrid** y con **Instituciones Penitenciarias** (4 alumnos) cumpliendo el convenio de colaboración existente.

Colaboramos con el **Equipo de Atención Temprana** que atiende alumnos con necesidades educativas especiales y riesgo social en sus tareas de asesoramiento.

Nos relacionamos permanentemente con las **Asociaciones de Padres y Madres** de las Escuelas;

Se ha cambiado de empresa encargada de realizar la coordinación de actividades empresariales, siendo ahora **CSP PROVEA**; y **SEROMAL** continúa prestando servicio de mantenimiento de los edificios y realizando las obras.

Con el **Patronato de Bienestar Social** se han gestionado un total de 178 recibos subvencionados; y el **Servició de Apoyo Técnico** ha prestado sus recursos humanos y materiales para la celebración de las diferentes fiestas en las Escuelas Infantiles.

PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

Durante este año, hemos continuado revisando procesos y procedimientos que teníamos elaborados:

- **Admisión e inscripción de alumnos:** Respecto a este proceso se realiza tal y como está documentado. La difusión de la oferta de plazas del proceso de admisión de alumnos para el curso **2017-2018**, además de por los canales de la Comunidad de Madrid, en el municipio, se realiza a través de la revista "7días", página web del ayuntamiento y dípticos. También se publicitan las fechas y horarios de las dos Jornadas de Puertas Abiertas en cada escuela, orientadas a informar sobre nuestros equipamientos, la metodología de la escuela y los trámites de inscripción. Cada vez se observa una mayor asistencia a estas jornadas por parte de las familias que quieren optar a una plaza. Se han realizado seis visitas programadas (dos en cada una de las Escuelas)
- **Proceso de gestión de becas:** 87 alumnos han disfrutado de precios reducidos de Comedor de la Comunidad de Madrid, 151 de becas de escolaridad y 87 becas de comedor del Ayuntamiento. Se han tramitado 12 becas de alumnos de necesidades educativas especiales.
- **Relación con las familias:** Se ha realizado el 100% de las entrevistas individuales con familias de alumnos de nuevo ingreso y se implanta la realización de al menos una tutoría individual con todas las familias a lo largo del curso escolar.
- **Proceso gestión de cuotas:** Con el objetivo de mejorar el servicio que ofrecemos a los ciudadanos, las escuelas han asumido la responsabilidad de la generación de las remesas de recibos, así como la gestión informática del control de los recibos impagados.

Se han realizado distintas **obras de acondicionamiento y mantenimiento** de los centros:

- Instalación de rampa de evacuación y pintura interior del edificio en la E.I. "La Chopera"
- Reforma de la cocina y cambio de electrodomésticos en la E.I. "La Chopera"
- Instalación de aire acondicionado en la E.I. "La Chopera" y cocina de la E.I. "Valdelaparra"
- Cambio de Caldera en las tres Escuelas.
- Colocación de toldos en la cocina de la E.I. "Valdelaparra" y areneros de la E.I. "El Cuquillo"
- Acondicionamiento de la cocina de la E.I. "El Cuquillo" después del siniestro ocurrido en diciembre de 2016.

Se ha ampliado, en un 30% de media, el **fondo de cuentos en inglés**.

Se ha actualizado el texto del **folleto informativo** para dar a las familias de nuevo ingreso en el periodo de matriculación del curso 2018-19.

Durante este curso escolar, el número de **préstamos de libros** dentro del proyecto de biblioteca, ha sido de 1.170.

RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS

Se han servido **99.291 menús** en las Escuelas Infantiles. Hemos dado respuesta a 31 alumnos que han precisado dieta especial (el 8,75%), respondiendo al 100% de la demanda. Hemos contemplado el 100% de las demandas de madres que quieren utilizar la lactancia materna, según protocolo establecido. En concreto a 9 alumnos matriculados (2,54% del total).

Se han realizado **344 consultas pediátricas** en 2017, subiendo un 28% respecto al curso pasado.

Son **198 las tutorías individuales** solicitadas por las familias y que se han llevado a cabo, cubriendo el 100% de la demanda.

Se realizan el **100% de las tutorías individuales** de los alumnos de nueva incorporación.

Se llevan a cabo el **100% de las reuniones de aula con los padres programadas** (78 reuniones) padres) y la participación de las familias ha sido del 75,31%, por lo que la participación ha aumentado muy sensiblemente.

Además de llevar a cabo la programación del proceso de Enseñanza-Aprendizaje, se han entregado a las familias un total de **1.062 informes** que dan cuenta de la evolución madurativa de los alumnos.

Se han realizado **11 actividades con las familias en las Escuelas**, el 100% de las planificadas. También el 100% de las familias ha participado en al menos una actividad planificada.

Se ha llevado a cabo la **Encuesta de Calidad Percibida del Servicio** en las Escuelas Infantiles de 2017 con los siguientes resultados:

- La Valoración General del servicio para el conjunto de las tres escuelas es muy alta, pues alcanza 9,12 puntos de media en la escala de 1 a 10. La valoración global del servicio en cada una de las escuelas presenta diferencias estadísticamente significativas (9,02 para la E.I. *El Cuquillo*; 9,44 puntos en la E.I. *La Chopera*; y 8,82 puntos en la E.I. *Valdelaparra*).
- El conjunto de aspectos que obtiene la puntuación más alta es el denominado Personal (9,32) mientras que el conjunto de aspectos que obtiene la más baja es el relativo a Instalaciones (8,95 puntos). La profesionalidad, la comunicación con el niño y la atención en los trámites son los aspectos que reciben las puntuaciones más altas, por encima de 9 puntos, siendo las puntuaciones más bajas la seguridad exterior y los horarios de atención para los trámites.
- Otro dato a destacar es el país de origen de padres y madres es la variable que discrimina la valoración de más aspectos del servicio, de tal modo que los padres y madres que no son de origen español valoran mejor que quienes sí lo son en numerosos aspectos del servicio y también presentan una mejor Valoración Global del mismo.

Se han recibido dos felicitaciones a los equipos de las Escuelas por su esfuerzo y motivación en el desempeño de su tarea.

RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

En la *Encuesta de Calidad de la Ciudad* de 2017 las Escuelas Infantiles municipales obtienen los siguientes resultados:

- Aumentamos de un 66,8% (en el 2015) a un **71,3% los ciudadanos que conocen las Escuelas Infantiles.**
- La **valoración** que los ciudadanos hacen de las mismas también sube ligeramente, pasando de los **8,00 puntos** de la encuesta realizada en este año a los 7,8 puntos del año 2015.

Durante el año 2017 se ha trabajado en diferentes ámbitos (Policía Municipal, Equipo de Atención Temprana, Servicios Sociales) acerca del maltrato infantil. Durante el tercer trimestre del año se acudió a la presentación del Protocolo sobre Maltrato Infantil en la *Ciudad Deportiva Valdelasfuentes*.

Del mismo modo, se han celebrado diferentes reuniones con los servicios antes citados para resolver cuestiones relacionadas con situación de violencia de género de algunas familias. Se participó en las sesiones de trabajo para la creación del pacto social para eliminar la violencia de género.

RESULTADOS CLAVE

En el 2017 las coordinadoras de las escuelas junto a los equipos de las mismas han conseguido **alcanzar los objetivos propuestos** en el programa 2017 (Plan Diseña, actuaciones 40,128,129 y 133) y se ha escolarizado al 100% de los alumnos atendiendo a la evolución de la demanda para el curso 2017-2018.

En colaboración con los Equipos de Atención Temprana se han desarrollado las siguientes actuaciones:

- El **100% las sesiones de trabajo del equipo educativo previstas** para mejorar el proceso de adaptación de los niños con las familias en el aula, poniéndolo en práctica en septiembre de 2017.
- El **100% de los informes trimestrales para familias han sido revisados** junto con el equipo educativo
- El **100% de los talleres programados para familias** sobre distintos aspectos del desarrollo de los niños.

Hemos mantenido el mismo **número de aulas** que el año anterior, **un total de 25** distribuidas de la siguiente forma:

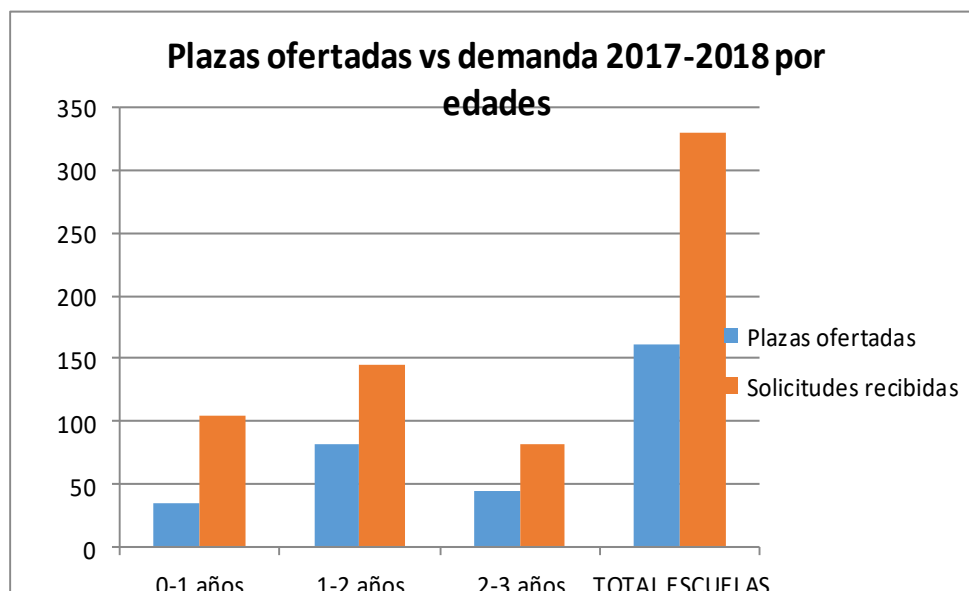
EDADES	AULAS
0-1 años	5 unidades
1-2 años	10 unidades
2-3 años	10 unidades

Se cumple el **100% el objetivo estratégico establecido en el PDA nº 129** "Cubrir al 100% de las plazas ofertadas, adaptándolas a la demanda de la población".

En septiembre **se cubrieron el 100% de las plazas ofertadas**. A lo largo del curso escolar se han producido un total de 14 bajas (12 menos que el año anterior), que se han cubierto en su totalidad, llegando a tener un total de ocupación de las tres escuelas infantiles del 100% a final del curso escolar.

El número **de plazas ofertadas de nuevo ingreso** ha sido de **193 en total**, de las cuales **29 son reservas para niños con necesidades educativas especiales** suponiendo el 15,02% de las plazas totales, porcentaje que disminuye un 1,82 % en relación al curso pasado y 3 están reservadas para niños según el acuerdo de colaboración entre la Conserjería de Educación y Cultura y la Dirección General de Instituciones Penitenciarias en materia de atención educativa a los niños, siendo un 1,53 % de las plazas totales.

Hemos ofertado un total de **161 plazas ordinarias**, y **hemos recibido un total de 331 solicitudes**, situándose el índice de cobertura de **la demanda en 0,49%**, ligeramente inferior al del curso anterior.

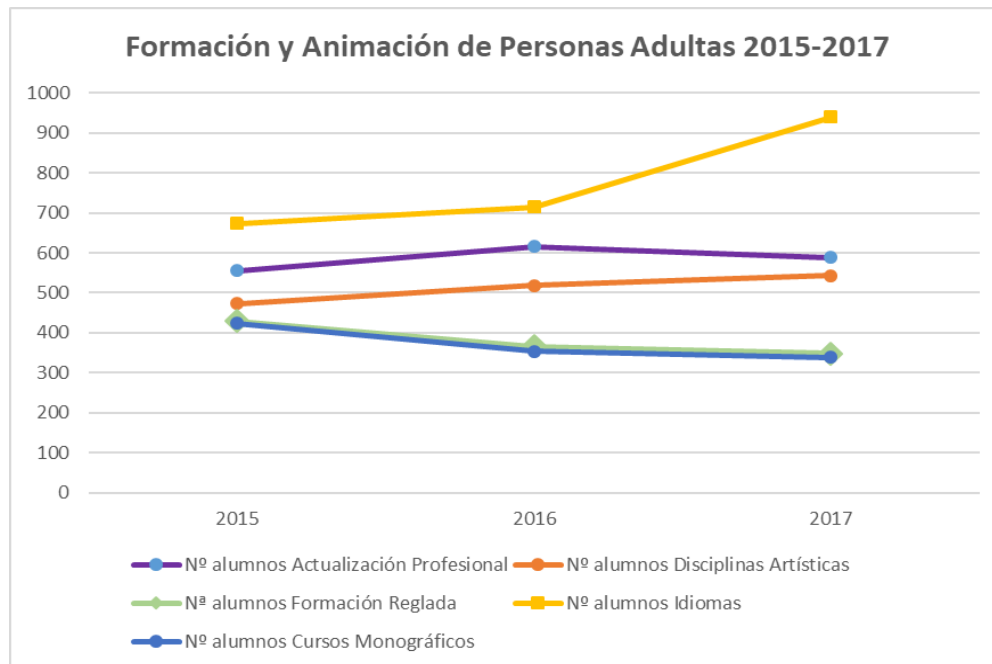


FORMACIÓN Y ANIMACIÓN DE PERSONAS ADULTAS

Misión

Elevar el nivel cultural de los ciudadanos a través de cursos de actualización profesional, disciplinas artísticas, formación reglada, idiomas, monográficos y actividades, que reviertan en la dinamización cultural de la ciudad.

Indicador	2015	2016	2017
Reclamaciones recibidas	353	163	153
Sugerencias recibidas	38	33	19
Cursos Actualización profesional: alumnado	555	616	588
Cursos Disciplinas artísticas: alumnado	473	518	543
Cursos Formación reglada: alumnado	429	366	348
Cursos Idiomas: alumnado	674	715	940
Cursos Monográficos: alumnado	423	353	339
Absentismo: horas	2.172	1.008	1.677
Formación: horas	394	334	224
Alumnado Formación de Personas Adultas	2.554	2.568	2.678
Índice de Formación de Personas Adultas	2,24	2,22	2,28
Alumnado alfabetizado	0	0	0
Alumnado que obtiene Graduado en secundaria	84	66	60



LIDERAZGO Y ESTRATEGIA

La coordinadora del Servicio ha liderado la adaptación de todos los integrantes de la Universidad Popular (profesores, participantes y personal administrativo) al nuevo espacio y a la programación de nuevas actividades, acordes con el nuevo lugar. Este año 2017 ese objetivo está plenamente conseguido. Además, se ha incorporado al equipo del proceso de Planificación y Programación.

Ha sido sustituido el responsable de la Enseñanza Secundaria por desacuerdo sobre cómo desarrollaba su función y ha sido nombrada otra persona del equipo.

En las reuniones semanales, el equipo sigue revisando los procedimientos con los que trabaja, introduciendo las mejoras y los cambios considerados pertinentes: nuevos horarios, descansos entre clases, etc., de acuerdo con el nuevo perfil de participantes que acuden a nuestro centro.

PERSONAS

Se ha producido la jubilación parcial de una trabajadora, incorporándose en el horario que deja vacante una profesora nueva. El proceso de elección de la relevista ha sido farragoso, pero se ha concluido en los plazos previstos.

Se ha implantado el **teletrabajo**, de manera que los profesores hacen la mayoría de las horas complementarias no presenciales.

Se ha habilitado una hora de los miércoles como espacio de reunión general.

ALIANZAS Y RECURSOS

La Asociación de Ceramistas de Alcobendas **OINOKOE** sigue impartiendo los cursos de cerámica y la Asociación **FAEA** los talleres de la Escuela Municipal de Teatro. Se han celebrado las reuniones trimestrales con los coordinadores de estas entidades para evaluar la marcha de los programas. Además, se está colaborando las **asociaciones** "Papel y Pluma", "Bonsáis" y "Artistas del pueblo".

El idioma español está impartido por profesores de la Universidad Popular, pero bajo los auspicios del **Instituto Cervantes**, del que somos centro acreditado. El resto de los idiomas han sido impartidos por la empresa **VIRENSIS**.

La **Comunidad de Madrid** ha subvencionado parte de la enseñanza reglada con 58.575 €, la misma cantidad que años anteriores.

Se continúa la colaboración con la Delegación Territorial de Educación de la Comunidad de Madrid, que es de la que dependemos para impartir el programa de Educación Secundaria para Adultos y expedir los títulos correspondientes.

Se mantiene la colaboración con otros Servicios y Departamentos municipales para el cumplimiento de objetivos comunes, así como con las empresas municipales, como el **Patronato de Bienestar Social** o **Seromal**.

PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

Se ha seguido trabajando en el proceso de inscripción de usuarios para adecuarlo al nuevo lugar y a los nuevos tiempos:

- Este año hemos adelantado a julio la inscripción a los alumnos no empadronados.
- Se han revisado los procedimientos y se han actualizado adecuándolos a la nueva situación de la Universidad Popular.

Actividades de Animación Sociocultural

Se han realizado diferentes actividades socioculturales, tanto dentro del edificio de la Universidad Popular como fuera de él. En muchas de ellas se ha contado con el apoyo de otros servicios del Ayuntamiento y Patronato Sociocultural. Entre las más destacables están:

Normalmente nos centramos en una serie de **eventos** destacados:

- **Carnaval:** Baile
- **Semana de la Mujer:** Conferencia "Mujeres científicas", por Carmen Carrera, Dra. en CC. Físicas.
- **Día del libro:** Visita a la "Villa del Libro", Urueña.
- **Conferencia:** "Homenaje a Juan Rulfo", por Reina Roffé.
- **Cuentacuentos** para adultos: Homenaje a Gloria Fuertes.
- **Concurso de "Microrrelatos y Declamación":** Miguel Hernández.
- **Ciclo "Música e Historia":** tres conferencias, por Abelardo Rubio.
- **Semana de la Ciencia:** Conferencia "Marie Curie", por Carmen Carrera.

En 2017 la **salida cultural** que ilustra los cursos que se realizan, ha sido a Moscú y San Petersburgo, por el centenario de la Revolución rusa.

Además, se han hecho **otras salidas** menores también ilustrativas: Granada, Valladolid, Las Tablas de Daimiel, etc.

En el espacio "El Cubo" se realizan numerosas **exposiciones** tanto de fotografía como de pintura, grabado, etc., realizadas por participantes en nuestros programas. Hay que destacar:

- Concurso de Pintura de Artistas del Pueblo.
- Exposición de Bonsáis
- Dibujos de El Camino realizados por Miguel Delibes
- Gala de Cortos

RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS

El número de **inscripciones en la Universidad Popular** en 2017 ha sido de **2.678**, con un total de **2.455 usuarios**. Han acudido este año 110 alumnos más que en el año pasado.

Durante el año 2017 ha habido **258 bajas**, el año anterior, que fueron 269. Se percibe un descenso paulatino en los últimos años.

60 alumnos han aprobado la Educación Secundaria, un 70 % de los que pueden acceder al título.

Los **cursos monográficos** siguen **aumentando** en número de inscritos. Las novedades han sido: "Costumbres y creencias", "El músico que llevas dentro: Guía para aprender a amar la música", "Momentos estelares de la humanidad", "Entender el arte hoy", "El cine II: otro código...", "Artinerarios culturales", "El mundo de hoy", "El reino animal". Y relacionados con las nuevas tecnologías: "Posproducción digital: Adobe Photoshop", "Ciberseguridad", "Todo Adobe", "Arduino", "Impresión 3D".

En cuanto a las sugerencias y reclamaciones, este año ha habido **153 reclamaciones, 19 sugerencias y 1 felicitación.**

RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

En la Encuesta de Calidad de la Ciudad de 2017 se observa que la Universidad Popular es **conocida por un 79,3% de los ciudadanos** (casi dos puntos porcentuales más que en la encuesta de 2015) y es **utilizada por un 43,8%**, resultando **valorada con 7,7 puntos** sobre diez.

RESULTADOS CLAVE

El **objetivo general de desarrollar las TIC** para formar e informar a la ciudadanía (relacionado con los **objetivos estratégicos 332, 184 y 34 del PDA**) se ha cumplido al **70% en lo referido a la utilización de la plataforma Moodle** en casi todos los cursos que se imparten en la Universidad Popular; en un 25% en lo relativo al diseño de un área de imagen en movimiento, innovación y nuevas tecnologías; y en un **50% en lo referido a la formación en redes sociales.**

El **objetivo general de renovar la oferta formativa** de la Universidad Popular para adecuarla a las nuevas demandas (alineado con el **objetivo 184 del PDA**) se ha cumplido en un **99% en lo relativo a realización de nuevos cursos monográficos** de carácter cultural y científico; y en un **100%** en lo relativo a ofertar a los alumnos de ESO un **programa on line** de refuerzo en inglés.

Como reflejamos en las últimas memorias, prácticamente no se alfabetizan las personas que acuden a algunos de nuestros cursos por problemas inherentes a la edad, salud, expectativas, etc. Pero debemos mantener estos grupos, puesto que es una actividad de tipo sociocultural de estas personas.

El proyecto Universidad Popular, en el nuevo *Espacio Miguel Delibes*, lo podemos dar por consolidado.

ESCUELA INTERNACIONAL DE FOTOGRAFÍA PIC.A

Misión:

Brindar una amplia oferta formativa para fotógrafos amateurs y profesionales a través de un itinerario formativo que permite evolucionar al alumnado en el conocimiento teórico y práctico de la fotografía.

LIDERAZGO

La Dirección del PSC ha impulsado un cambio en la orientación formativa que el responsable de la escuela junto con el equipo de profesores de han plasmado en la elaboración del nuevo diseño curricular y la ordenación académica que se ha ido consolidando durante este segundo año de implantación.

Se mantienen reuniones semanales de coordinación y seguimiento del proyecto.

Por otra parte, la dirección se implica directamente con los alumnos, *partners* y profesores, manteniendo reuniones con éstos, en las que se analizan propuestas de mejora, sugerencias, etc.

Este sistema de comunicación con todos los grupos de interés hace que los responsables de la escuela, así como los responsables técnicos y políticos, obtengan información permanente acerca del desarrollo del proyecto, y puedan tomar decisiones ágiles para ajustar y avanzar en el mismo, como, por ejemplo, la nueva ordenación académica de estudios en cinco años y la realización de exposiciones de alumnos de la escuela en el Espacio Miguel Delibes.

ESTRATEGIA

El Ayuntamiento de Alcobendas ha venido durante veinte años proporcionando una oferta formativa básica de fotografía, dirigida a los ciudadanos interesados en esta disciplina.

Unido a la consolidación de la colección municipal de fotografía era pertinente el pensar en avanzar en la formación, buscando entre otros objetivos una salida al mundo laboral.

En el mes de septiembre se licita la gestión integral de la Escuela, ganando el concurso la empresa La Fabrica Gestión más Cultura S.L. empresa especialista en este ámbito. Esta, mantiene el mismo equipo de profesores y a la persona responsable de la Escuela siguiendo un funcionamiento regular.

A su vez, se mantiene la alianza con PhotoEspaña (PHE) para la realización en nuestro municipio del Master en fotografía PHE en el Espacio Miguel Delibes.

Desde la creación de la Escuela Internacional PHotoEspaña PIC.A ha tenido estructurada la enseñanza en dos bloques secuenciales: dos cursos iniciales de Estudios Básicos que daban paso a un amplio abanico de asignaturas en Estudios Superiores, con contenidos definidos para una especialización, donde los alumnos elegían aleatoriamente una enseñanza específica. Esta fórmula plantea algunas lagunas en la ordenación de la enseñanza, dado que el alumno siente un desconcierto al tener que decidir en solitario el camino de su formación.

Dado que la enseñanza de la fotografía no se limita únicamente a una formación técnica, sino que debe complementarse necesariamente con conocimientos sobre su historia,

estética, el mundo profesional, la publicidad o vídeo, es necesaria una nueva organización de la enseñanza equilibrada y armonizada en tiempo, y, sobre todo, en contenido.

En el año 2016 se implantó la ordenación académica que queda establecida en cinco años de enseñanza dividida, igualmente, en dos partes: 1º y 2º de Estudios Básicos y 3º, 4º y 5º de Estudios Superiores. En el año **2017** se ha implantado 4º curso con nuevas asignaturas que completan la enseñanza como son; **edición y gestión, arquitectura y paisaje, publicidad y moda y captura y edición de vídeo.**

La estrategia de la escuela está alineada con la Visión y Misión de la ciudad, así como a los objetivos estratégicos recogidos en el Plan Director de Actuaciones (PDA) y a la política Cultural y de Calidad del Área de Cultura.

Así mismo, la escuela está enmarcada en la política cultural y de calidad del Área de Cultura, especialmente en lo que se refiere a concebir la cultura como motor de desarrollo económico, social y territorial, con el fin de garantizar el bienestar de sus ciudadanos y lograr un futuro sostenible de Alcobendas. Por consiguiente, son fines perseguidos los siguientes:

- **Garantizar el acceso** de todos los ciudadanos a la cultura y a expresar libremente su creatividad en todas las etapas de su vida.
- Diseñar y prestar sus servicios desde las **necesidades y expectativas** de los grupos de interés, con especial atención a los colectivos con características particulares.
- Trabajar con todos los grupos de interés para lograr un **compromiso con los retos de la ciudad.**

Este año se han definido los **grupos de interés clave** de la escuela y que son: alumnos, profesores y las organizaciones en el ámbito de la fotografía.

ALUMNOS

Los alumnos son el principal grupo de interés de la escuela, porque se han creado sistemas específicos de relación y comunicación con ellos y se han integrado los mecanismos ya existentes en la institución (sistema de sugerencias y reclamaciones) para conocer sus necesidades, inquietudes, problemas, etc.

Y los principales mecanismos utilizados para conocer sus demandas y necesidades son los siguientes:

- Encuesta de calidad percibida, realizada con periodicidad anual.
- Las encuestas de satisfacción de cada módulo en el Máster, realizadas en cada curso.
- El Sistema de Reclamaciones y Sugerencias, que es continuo.
- Las tutorías semanales.
- La Dirección de la escuela y del Máster, con carácter continuo.
- La Plataforma PIC.A, también con carácter continuo.

PROFESORES

Este grupo de interés también es clave, ya que la calidad de la enseñanza y la consecución de los objetivos, depende de estos profesionales.

Por ello, el Ayuntamiento de Alcobendas, ha atraído a la escuela a fotógrafos de reconocido prestigio en cada una de las especialidades fotográficas y que además cuentan con experiencia docente.

Con ellos también se han establecido canales de comunicación, a través de reuniones con el responsable designado por la empresa de gestión.

La Escuela Internacional de Fotografía *PIC.A-PHotoEspaña*, revisa su estrategia y sus objetivos anualmente, evaluando el curso anterior en todos sus aspectos: satisfacción del alumnado, indicadores de rendimiento, eficacia y eficiencia, etc. y poniendo en marcha mejoras.

En el caso de los profesores del Máster, la responsable mantiene una comunicación fluida con éstos para la preparación de cada uno de los módulos, así como para su evaluación.

PERSONAS

La escuela cuenta con un cuerpo docente de calidad, compuesto por fotógrafos especializados en cada una de las materias y con experiencia en formación. Hay un responsable encargado del diseño y desarrollo de los cursos básicos y superiores y una responsable del Máster.

Los profesores mantienen reuniones periódicas con el responsable de los cursos básicos y superiores de la escuela, en las que aprovechando su conocimiento se revisa el funcionamiento de la misma y se realizan propuestas de mejora.

Como ejemplo de aprovechamiento del talento existente de los profesionales de la escuela destacar que uno de los profesores, ha desarrollado una plataforma tecnológica que complementa la formación en el aula. Los responsables de la Escuela, receptores de las necesidades y de los nuevos intereses de los ciudadanos en general y de los alumnos en particular, y de la información procedente de sus grupos de interés claves, son capaces de gestionar de manera ágil y flexible estos requerimientos y readecuar el diseño de la formación, por ejemplo: ajustando grupos y materias a la demanda, introducción de nuevos cursos relacionados con los avances tecnológicos y la formación *on-line*, etc.

ALIANZAS Y RECURSOS

La Escuela Internacional de Fotografía, tiene alianzas estratégicas con tres organizaciones claves del sector: **PhotoEspaña**, **La Fabrica Gestión más Cultura S.L.**, **Canon** y **Wings Group**. Estas organizaciones son referentes por la calidad de sus productos y servicios y por sus innovaciones en este ámbito.

La elección de estas alianzas es clave, ya que han sido elegidas en función de la estrategia de la escuela: posicionamiento nacional e internacional, oferta formativa novedosa con un enfoque de cualificación profesional, que, además, pone a disposición de los alumnos los mejores y últimos recursos tanto técnicos, como estilísticos. Además, de apoyar la estrategia, ayudan a anticipar el enfoque de futuro de la escuela. Para este grupo de interés, también se han establecido mecanismos de relación y comunicación.

Con respecto a **Canon**, se mantienen reuniones al inicio del curso para conocer las novedades con respecto a los productos que la empresa pone en el mercado, tendencias, recursos que se ceden a la escuela, condiciones, etc. Al finalizar el curso, se vuelve a mantener una reunión de evaluación de la alianza. La escuela cuenta, gracias a Canon, con los últimos recursos tecnológicos del mercado para el desarrollo de la formación. Así, la empresa ha cedido material técnico para el correcto funcionamiento de las clases.

En cuanto a la **gestión de la tecnología**, se realiza fundamentalmente a través de estos dos *partners*. Por una parte, *PHotoEspaña* funciona como captador e impulsor de tendencias

en esta disciplina artística y en el ámbito formativo, y, por otra parte, Canon, -empresa puntera en el desarrollo tecnológico de instrumentos de alta calidad para la fotografía-, aporta las últimas novedades en el mercado. La escuela trabaja activamente con una plataforma formativa (aplicación *moodle*), en la que el alumno accede a toda la información relativa a los contenidos de cada curso, actividades complementarias, foros, etc.

Con la empresa **Wings Group** se ha establecido un acuerdo de colaboración para los cursos de fotografía de moda. *Wings Group* se ocupará de la parte de la producción de las sesiones de moda aportando: modelos, maquilladores, estilistas y la ropa. Recibirá las imágenes que los alumnos realicen en esas sesiones.

Con respecto a los recursos físicos, la Escuela Internacional de Fotografía, desarrolla su labor docente en las instalaciones de la **Universidad Popular de Alcobendas** (*Espacio Miguel Delibes*), en la que cuenta con aulas, platós, etc. Las sesiones formativas del Máster, además de los talleres tienen lugar igualmente en el Espacio Miguel Delibes, sede de la UPA y las clases magistrales se desarrollan en las instalaciones del Centro de Arte.

PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

La Escuela Internacional de Fotografía se ha incorporado a los procesos y sistemas ya implantados en el Área de Cultura.

Finalmente, también se ha trabajado en colaboración con departamentos colaboradores de la institución, destacando la relación con el Servicio de Atención Ciudadana, el cual ha realizado las inscripciones, reservas de plaza, información a los interesados, etc.

La formación de la escuela se imparte en varios niveles: iniciación, superior y máster.

Además, las actividades programadas por *PHotoEspaña*, se han incluido en la oferta formativa de la escuela: clases magistrales, exposiciones, visionados, etc.

Durante el año 2017 se han realizado en la escuela numerosas actividades relacionadas con el medio fotográfico.

Encuentro y conferencia con el fotógrafo Javier Corso. Presentación además del proyecto editorial *DOAK magazine*, trabajos realizados por los fotógrafos pertenecientes a la agencia *OAK stories*.

Encuentro y conferencia con el fotógrafo Carlos de Andrés presentando el libro "LA EDICIÓN FOTOGRÁFICA".

Exposiciones PIC.A. Durante el mes de febrero de 2017 se realizó en el Espacio Miguel Delibes la exposición "RIO PROJECT", correspondiente a una selección del proyecto editorial del mismo nombre coordinado, editado y publicado en el curso avanzado de documental.

Participación de la Escuela PIC.A en el encuentro de escuelas de fotografía organizado por *PHotoEspaña* en la Sala del Canal de Isabel II de Madrid en el mes de junio.

Los videos oficiales realizados durante el Festival *PHotoEspaña* 2017 fueron realizados por alumnos del curso Captura y Edición de Videos.

RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS

El **número de inscritos** es la Escuela en el curso 2016/17 alcanza las **489 personas**, que se desglosan por enseñanzas como sigue:

INDICADOR	CURSO 2015-2016	CURSO 2016-2017
NIVELES BÁSICOS Y SUPERIORES		
N.º Alumnos básicos	198	217
Estudios superiores	208	279
N.º Grupos	28	29
N.º Profesores	6	6
MÁSTER, TALLERES Y SEMINARIOS		
N.º Alumnos	8	8
N.º Profesores	30	30
N.º Cursos y Seminarios	15	15
N.º Ponentes	30	30
N.º Actividades Complementarias	6	6
N.º TOTAL DE ALUMNOS INSCRITOS	406	489

El **número de alumnos matriculados en el curso 2017-2018 (octubre 2017)** es de **478** (para un total de 523 plazas).

El **número de alumnos que finalizan el curso es de 450** (50 de ellos no han aprobado el curso. 42 no aprobados y 8 suspensos por inasistencia).

Impacto en el alumnado

A través de la formación que el alumnado recibe en la escuela, han podido desarrollar sus proyectos personales, participar en otros colectivos y conseguir recursos de otras instituciones para proseguir en su perfeccionamiento como fotógrafos. Así, por ejemplo, varios alumnos de la Escuela han resultado ganadores de diversos premios, han obtenido becas de ampliación o perfeccionamiento de estudios fotográficos, han recibido menciones de honor en distintos certámenes de fotografía o han realizado exposiciones públicas de su obra. Concretamente, los alumnos de la Escuela han obtenido el **primer premio en seis concursos** o certámenes de fotografía, han recibido **dos menciones honoríficas y en seis ocasiones han llegado a finalista**, han logrado **once becas para estudios** de fotografía y han realizado **más de doce exposiciones** públicas de su obra fotográfica personal.

El alumnado de la Escuela ha desarrollado también diversas **actividades** que ponen de manifiesto la capacitación técnica y artística que proporciona la Escuela:

- Participación de diez alumnos matriculados en estudios superiores en "DESCUBRIMIENTOS PHotoEspaña 2017".
- Participación de seis alumnos de estudios Superiores en "FOTONOCHE 2017".
- Participación de los alumnos en exposiciones fotográficas en solitario y colectivas, en otros centros culturales de otros municipios.

RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

Diversidad

La diversidad de la sociedad de Alcobendas, está representada en la escuela, siendo el 49 % de los alumnos mujeres.

El tramo de edad de la mayoría de los alumnos, va desde los 30 a los 50 años.

La escuela está estructurada con el fin de atender a la diversidad de intereses de las personas: estudios básicos para personas que no tienen conocimientos en el ámbito de la fotografía, estudios superiores para personas que quieren profundizar en algunos de los ámbitos y el máster que atiende a necesidades más profesionales.

Comunicación y difusión

Los espacios habituales de difusión de PIC.A son: la web municipal, *Facebook*, *Twitter*, *Sietedías* y página web de *PHotoEspaña*.

Además, se ha comunicado y difundido la creación de la escuela en medios de comunicación nacional e internaciones especializados, además de las redes sociales.

Retorno social

Los alumnos de la escuela del curso de Reportaje realizaron una exposición como resultado de un proyecto creativo titulado "Río" realizado a lo largo del curso en el nuevo *Espacio Miguel Delibes*. Además, realizaron la edición de un libro con el contenido del proyecto financiado -en su totalidad- por los alumnos participantes.

Los alumnos del Máster realizan anualmente una muestra colectiva de sus trabajos en algunos de los equipamientos culturales abierta a todo el público.

Hay que destacar la participación de los alumnos en exposiciones fotográficas en solitario y colectivas, en otros centros culturales de otros municipios.

RESULTADOS CLAVE

Se ha alcanzado un **94,55 % de ocupación** de las plazas de la Escuela a fecha 31/12/2017 (**553 plazas ofertadas y 523 plazas cubiertas** a fecha 31/12/2017).

Estos indicadores son claves para escuela, ya que evidencian el éxito de la puesta en marcha de este nuevo proyecto. Por una parte, se constata que existía una demanda de los ciudadanos de Alcobendas en esta disciplina, tal y como se había detectado en el diagnóstico estratégico y que, por tanto, la creación de una escuela de Fotografía era pertinente. Igualmente, el porcentaje de alumnos que han finalizado el curso, pone de manifiesto que el diseño de los contenidos, profesores, metodología, etc. son adecuados y generan satisfacción en los alumnos.

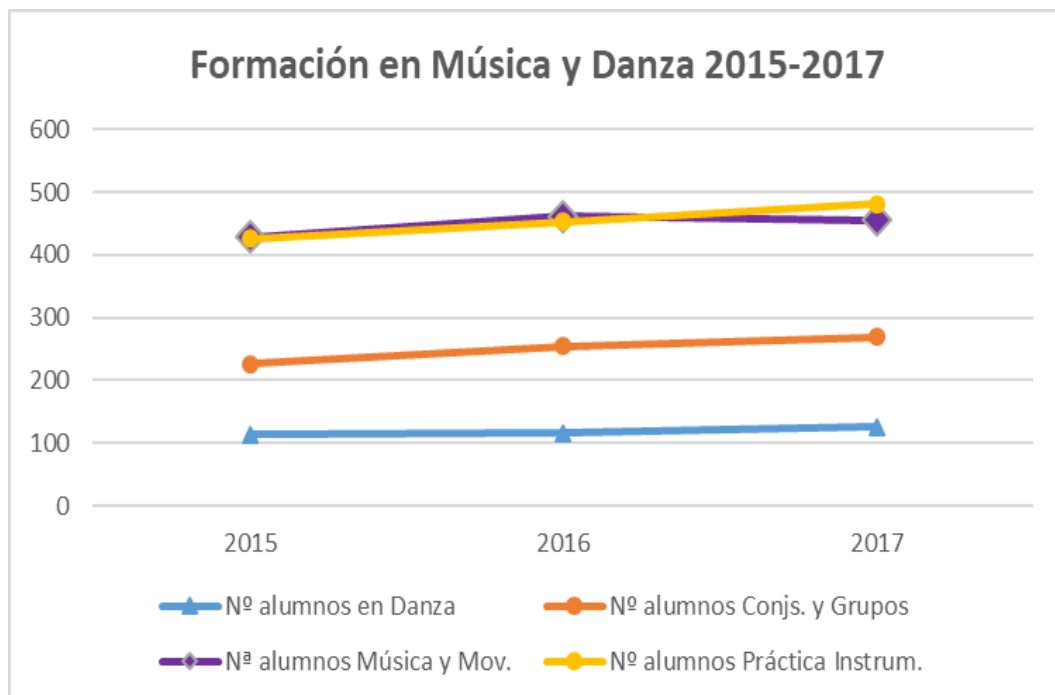
Existe una **alta fidelización** de los alumnos que estuvieron matriculados en los cursos básicos 1º y 2º, dado que continuaron en la escuela, siguiendo el itinerario formativo.

FORMACIÓN EN MÚSICA Y DANZA

Misión

Fomentar la afición por la música y la danza en la población, desde la práctica, como medio de expresión cultural de las personas.

Indicador	2015	2016	2017
Reclamaciones recibidas	20	31	28
Sugerencias recibidas	6	3	3
Alumnado de Danza	73	79	88
Alumnado de Conjuntos y grupos	226	254	269
Alumnado de Música y Movimiento	428	462	456
Alumnado de Práctica instrumental	426	453	481
Alumnado de Grupos Danza	32	26	29
Alumnado Talleres de Danza	40	37	38
Alumnado Talleres de Música	260	230	234
Absentismo: horas	1.348	2.783	2.025
Formación: horas	601	612	254
Alumnado de Formación en Música y Danza	1.485	1.541	1.595
Índice escolarización municipal Música y Danza	0,01	0,01	0,01



LIDERAZGO Y ESTRATEGIA

Los objetivos del PDA se mantienen como el año pasado, y está organizada y pendiente de inicio la Actuación 182 "Colaborar con los IES para hacer posible que la formación musical llegue a un mayor número de jóvenes".

Se han realizado 18 reuniones con el Equipo, más las de Evaluación y Programación.

Con la Carta de Compromisos finalizada, se han programado para el próximo año las reuniones pertinentes para avanzar en 20 de las 34 posibles mejoras surgidas.

PERSONAS

Componen el equipo 42 personas, 37 son profesores, dos imparten Escuelas Culturales (Coros y Batucada) y tres están dedicadas a la gestión.

Este año no se ha realizado formación grupal específica, pero varios profesores se han formado en dirección de orquesta, pedagogía de la enseñanza y prevención de riesgos laborales. A propuesta de RRHH el 100% del equipo asistió al curso sobre Protección de datos. Una de las auxiliares se ha formado en Calidad ISO.

San Pedro del Pinatar, Córdoba, Toulouse y Medinaceli han sido las ciudades donde el profesorado ha realizado convivencias y actuaciones con sus grupos.

Tres de las profesoras han solicitado jubilación parcial, realizándose para sustituirlas los respectivos contratos de relevo.

Hay 21 profesores de la Escuela en el programa de teletrabajo que realizan la mayoría de sus horas complementarias de forma no presencial, lo cual no ha supuesto ningún detrimento para la Escuela en cuanto a su funcionamiento mientras que sí ha beneficiado a la conciliación laboral, personal y familiar de estos profesores.

La implicación de las auxiliares en la gestión de los procedimientos probablemente explica el incremento de 0,31 puntos en la valoración de los trámites para recibir nuestro servicio.

ALIANZAS Y RECURSOS

Un año más la Escuela ha colaborado en la Organización del VIII Encuentro de **Escuelas Municipales de Música y Danza de la Comunidad de Madrid** (ADEMUM). En esta ocasión se ha optado por una sola sede, Aranjuez, con más de 150 alumnos de la Escuela participando en el mismo.

SEROMAL es la empresa que se encarga del mantenimiento y la limpieza del edificio.

EXCELTIA sigue dando el apoyo a los usos de los espacios y las actividades.

Con la Agrupación Musical "Guadamora" de Torrecampo, Fundación Medinaceli, Escuela de Música Municipal de San Pedro del Pinatar y Les Ateliers Musicaux de Tolouse se han organizado **Encuentros** en sus municipios.

Para la entrega de los premios a la Excelencia *EFQM 2017* por parte del Club Excelencia, se usó como banda sonora en directo durante todo el evento las agrupaciones de la Escuela.

Junto con el **departamento de Obras Públicas** Municipal se han iniciado las obras de adecuación del Plan de Autoprotección. Se han realizado, aparte del trabajo del día a día, 3 reuniones estratégicas para que éstas incomoden lo menos posible a los usuarios.

El coordinador de la Escuela ha elaborado los temarios para el Concurso-Oposición de tres plazas de Piano del **Conservatorio**.

PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

Aunque se impartirán en 2018, el Taller de Bebés para tres años y la colaboración con los Institutos de Enseñanza Secundaria para acercar la música a los jóvenes, ya están planificados y organizados.

Desde septiembre se han dejado de impartir las clases de batucada.

Se ha liderado la organización del programa **“La Música conquista las calles”** dentro de la Comisión de Planificación y Programación y en colaboración con los siguientes Servicios: **Apoyo a Asociaciones, Teatro Auditorio, Apoyo Técnico Cultural, Centro de Arte y Mediatecas.**

Dicho programa gira en torno al **Día Europeo de la Música (20 de junio)** y el hecho de contar con nuevos espacios en los tres Distritos del Municipio, ha permitido acercar la música y la danza a nuevos públicos.

Con la Carta de Compromiso elaborada, las mejoras que han surgido nos dan una buena guía para mejorar el servicio.

RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS

- Se han realizado un total de **142 actuaciones** a las que han asistido **19.297 espectadores.**
- La Escuela ha alcanzado los **1.595 alumnos**, 54 más que en 2016 (+3,5%), cumpliendo de esta forma las previsiones con la incorporación de los dos niveles más de formación en Práctica Instrumental y Danza.
- Este año se ha realizado la **encuesta de calidad percibida del servicio**, tanto a alumnos mayores de catorce años como a los padres de los menores. En conjunto, la puntuación del Personal ha aumentado 0,14 puntos y los Trámites 0,31. La puntuación a las Instalaciones ha bajado 0,04 puntos. La **Valoración Global** pasa de un 8,44 a **8,58 puntos** sobre diez (+0,14).
- En línea con años precedentes, se han recibido 29 reclamaciones, prácticamente por los mismos motivos, siendo reiterativa la aplicación de la Ordenanza Fiscal. Y también se han recibido tres sugerencias, dos de ellas muy importantes, sobre el estado de los suelos cuando realizamos actuaciones de danza fuera de la Escuela.
- Las felicitaciones por escrito (tres) siguen recayendo en el Profesorado, principal recurso de la Escuela.

RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

Según se recoge en el informe de la Encuesta de Calidad de Vida de la Ciudad de 2017, la Escuela de Música y Danza es **conocida por un 72,6% de la población** frente a un 69,2% en el 2015. En el apartado de **valoración** del equipamiento ha mejorado en 0,3 décimas respecto a la encuesta de 2015: ocupa el segundo lugar, junto con el Teatro Auditorio, con **8,3 puntos sobre diez en la valoración general** de servicios y equipamientos municipales.

RESULTADOS CLAVE

Los cuatro **objetivos estratégicos** propuestos para este año han alcanzado un nivel de cumplimiento del 74,3% en su conjunto: se ha logrado realizar el 100% de las actividades musicales y dancísticas previstas (**objetivos 183, 190 y 191 del PDA**) y se ha finalizado la elaboración de la Carta de Compromisos del Servicio (**Plan de Calidad, Eje 2, acción 19**), el Proyecto Curricular y Mejoras Informáticas (**objetivo 142 del PDA**) se han alcanzado en un 72,21%; y la planificación y organización de la colaboración con los IES (**actuación 195 el Plan Diseña y 195 del PDA**), se ha logrado en un 25% .

El acogerse 21 de los profesores al programa de teletrabajo no ha supuesto ningún detrimento para la Escuela en cuanto a su funcionamiento mientras que sí ha beneficiado a la conciliación laboral, personal y familiar de estos profesores.

Los **Coros en los colegios** se mantienen en números parecidos de alumnos, de 48 a 50, lo que da ya, después de los años en los que se va impartiendo, cierta estabilidad a la actividad.

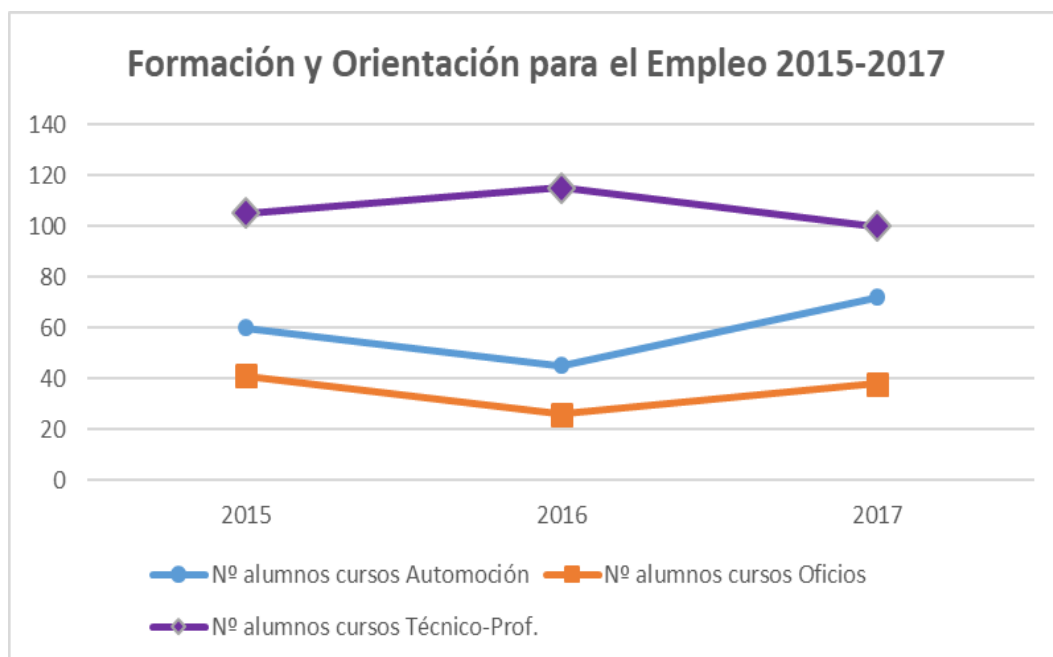
La Escuela ha alcanzado este año el máximo de alumnado que puede admitir en los ámbitos de Práctica Instrumental y Danza con la entrada en funcionamiento del Nivel 8 (**Actuación 182 del Plan Diseña 2020**).

FORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL EMPLEO

Misión

Realizar acciones formativas y de orientación dirigidas a colectivos específicos (jóvenes, mujeres y parados de larga duración), para que consigan la inserción en el mundo laboral.

Indicador	2015	2016	2017
Reclamaciones recibidas	0	0	0
Alumnado en cursos de automoción	60	45	72
Alumnado en cursos de oficios	41	26	38
Alumnado en cursos técnico-profesionales	105	115	100
Orientación: personas usuarias	3.000	2900	1.570
Absentismo: horas	253	348	36
Formación: horas	60	96	31
Alumnado de Formación para el Empleo	251	186	210
Alumnado que finalizan la acción formativa	43	41	90
Alumnado contratado	30	26	60
Ratio de inserción laboral	0,70	0,63	0,66



LIDERAZGO Y ESTRATEGIA

El equipo del Centro de Formación e Inserción Laboral ha colaborado en todas las acciones del Plan de Mejora de la Calidad. Ha implementado todo el proceso telemático de comunicación con la Comunidad de Madrid.

Formación y Orientación para el Empleo, como Servicio, depende del PSC y se coordina funcionalmente con la Concejalía de Desarrollo Económico, Fomento del Empleo y Comercio.

La estrategia sigue una doble dirección:

- En primer lugar, buscando el aumento de la oferta, homologando nuevas especialidades para poder posteriormente solicitarlas. Se ha homologado la especialidad de "Formación de Formadores".
- La segunda línea estratégica va orientada hacia las empresas, de modo que se firmen convenios para la realización de las prácticas, tanto laborales como no laborales, a que obligan los cursos. Se han firmado 11 convenios de colaboración, y seis servicios del PSC han colaborado proporcionando trabajo a los 15 alumnos/as del "Programa de Cualificación de Desempleados de Larga Duración" (CDLD), en tareas relacionadas con "Operaciones Auxiliares de Servicios Administrativos y Generales".

PERSONAS

El Centro tiene ocho trabajadores de plantilla. El resto (hasta 81 trabajadores a lo largo del año) son contratos eventuales o de formación.

De enero a septiembre ha desempeñado el puesto de coordinación una trabajadora del Servicio hasta la reincorporación a finales de septiembre del anterior coordinador del Centro.

Es destacable la importancia de la incorporación a la plantilla de una persona como auxiliar administrativa. Su presencia supone un factor de estabilidad y una gran mejora en las gestiones diarias del Centro, así como en la atención al público, al no depender de contrataciones eventuales sin continuidad.

Toda la plantilla se ha formado en el área de TIC y en la de Prevención de Riesgos Laborales.

ALIANZAS Y RECURSOS

El Centro de Formación depende de las subvenciones para formación del **Fondo Social Europeo**, adjudicadas por la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda de la **Comunidad de Madrid**.

Obtenemos **subvenciones** de distintos tipos de programas:

- Programas mixtos formación y empleo, dependientes de la Dirección General de Empleo, que han pasado a denominarse "Programa de Cualificación de Desempleados de Larga Duración" (CDLD) con ciertas características: nueve meses de contratación y formación destinada a obtener un Certificado de Profesionalidad.

- Nos han concedido una subvención de 558.000€, para **60 personas en cuatro especialidades**: Jardinería, Mecánica, Páginas Web y Auxiliar de tareas administrativas.
- En octubre se ha iniciado otro **programa CDLD** para **40 personas**, con una subvención de 372.600 € en las siguientes especialidades: Jardinería, Mecánica y Páginas Web.
- Cursos para obtener el certificado de profesionalidad para Jóvenes inscritos en el Programa de **Garantía Juvenil**: cinco cursos para **75 jóvenes**. Subvención: 272.353,50 €.
- **Formación profesional para empleo** de personas desempleadas: tres Cursos para **45 alumnos**. Subvención: 157.203 €.

Seis **servicios del PSC** han colaborado proporcionando trabajo a los 15 alumnos/as del "Programa de Cualificación de Desempleados de Larga Duración" (CDLD).

Varios servicios han utilizado las aulas del centro para programas de formación.

Se ha traspasado la Gestión del Centro de Formación de Avda. Valdelaparra al Departamento de Empleo.

PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

Todos nuestros procesos se adaptan a la normativa que emana de las órdenes y resoluciones de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda de la Comunidad de Madrid.

Se han desarrollado nuevos procesos en virtud de las recientes normativas:

- El proceso relativo al nuevo programa de Garantía Juvenil. Es el primer año que la Comunidad desarrolla este Programa. Es complicado dado el escaso compromiso de gran parte del alumnado. Además, la Comunidad de Madrid pone muchas trabas a la hora de las justificaciones. Es, por otra parte, un colectivo conflictivo (por vez primera hemos tenido que expulsar a un alumno por acoso).
- El proceso relativo al Programa de Cualificación de Desempleados de Larga Duración (CDLD)

Igualmente, hemos adaptado nuestro proceso de justificación de subvenciones, según las últimas normativas, superando numerosos controles de la Comunidad de Madrid y el Fondo Social Europeo.

Hay que destacar la obligación de recibir y presentar telemáticamente toda la documentación correspondiente a cursos y justificación de subvenciones de la Consejería de Empleo. Nos ha obligado a adecuar la infraestructura y a aplicar nuevos procedimientos, lo que nos ha supuesto grandes complicaciones, ya que las aplicaciones informáticas de la Comunidad son bastantes deficientes, pero intransigentes con los plazos.

RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS

Durante 2017 se ha proporcionado **formación a 210 personas desempleadas** en las siguientes especialidades: Automoción, Jardinería y Medio Ambiente, Nuevas Tecnologías e Imagen, Informática y Servicios Administrativos.

Aumenta respecto a 2016, tanto el **número de personas** (11,3%), como el **número de horas de formación** y empleo: son procesos formativos mucho más dilatados, con cursos de 1.350 horas, a razón de 7 horas diarias, que implican contratación a jornada completa.

De los 210 alumnos, 100 han participado en programas de Formación y Empleo, con contratos de 35 horas semanales, durante 9 meses.

El paro aumenta o se mantiene, de modo que no podemos cubrir todas las demandas de las personas desempleadas, en el programa **CDLD** se presentaron cerca de **600 solicitudes para 100 plazas**.

Las **personas que reciben orientación se reducen un 21,5%**, pasando de unas 2.000 a 1.570, aunque las acciones de orientación propiamente dichas se mantienen aproximadamente en el mismo número.

RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

Nuestro indicador principal es el de la inserción laboral. **Se ha contratado a otras 100 personas desempleadas de larga duración** durante nueve meses.

La **media de inserción laboral durante el año es del 66%**, que dada la situación socioeconómica y el perfil de los desempleados que atendemos puede considerarse muy positiva.

Al tener bastante formación ligada al sector industrial, tenemos implantado todos los protocolos y procesos medioambientales, de modo que el **impacto por residuos sea mínimo**.

Está contemplada en el nuevo *Plan Joven* la inversión en equipamiento para poder dar **formación** en el área de **energías renovables**, principalmente solar, con gran demanda de trabajadores cualificados. Hasta el momento no se ha hecho ninguna inversión.

Además, en la Encuesta de Calidad de Vida de la Ciudad de 2017, el Centro de Formación e Inserción Laboral es **conocido por un 30,3% de la población** (tres puntos porcentuales más que en 2015) y es **utilizado por un 12,6%** (también tres puntos más que en 2015). El Servicio es **valorado con 7,7 puntos sobre 10** (sube siete décimas con respecto a 2015).

RESULTADOS CLAVE

Cursos de Automoción

Hemos impartido dos cursos de mecánica (1.780 h) para 30 personas desempleadas de larga duración. El resto de la programación se ha dirigido a jóvenes menores de 30 años inscritos en el programa de garantía juvenil: carrocería para 15 (630 h) y pintura (500 h) para 15.

Aumenta el número de alumnos/as, con mayor número de horas de formación: en 2016 se impartieron 2.300h y en 2017, 2.910 horas.

Cursos de Oficios

Se han impartido un curso de jardinería, para parados/as de larga duración con cargas familiares y contratación y otro de Jardinería para jóvenes

Se ha impartido un curso de Interpretación y educación ambiental (500h) para 15 jóvenes inscritos en Garantía Juvenil

También aumentan el alumnado y las horas de formación: en 2116 fueron 1.190 h. y 1.760 en 2017.

Cursos Técnico-Profesionales

Se ha impartido un curso de CDLD en la especialidad de "Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales" (1.260 h) para 15 personas desempleadas de larga duración con contrato durante nueve meses. Han desarrollado su trabajo en distintos departamentos del PSC y Ayuntamiento (Dpto. de RR.HH.).

En el área de nuevas tecnologías se ha impartido un curso de "Páginas Web" para 15 alumnos- trabajadores contratados durante nueve meses.

También para mayores de 30 años, aunque sin contratación, se han impartido dos cursos: "Diseño de Productos Gráficos" y "Desarrollo de Productos audiovisuales multimedia interactivos".

Para jóvenes menores de 30 años inscritos en Garantía Juvenil se han ofertado por primera vez las especialidades "Diseño de Productos Gráficos" y "Desarrollo de Productos audiovisuales multimedia interactivos".

Orientación

Hemos atendido a 1.570 personas en los procesos de entrevista y selección para los distintos procesos. Este número de usuarios atendido tiene especial relevancia dado que durante nueve meses no ha habido "oficialmente" ninguna persona responsable del área de Orientación, al no haberse suplido el puesto de la responsable del programa cuando se ocupó de la coordinación del Servicio.

Hemos impartido algunos módulos de transición a la vida laboral para 75 jóvenes de entre 16 y 30 años, y de los alumnos desempleados que han recibido formación en el Centro, el 66% han firmado un contrato laboral con empresas.

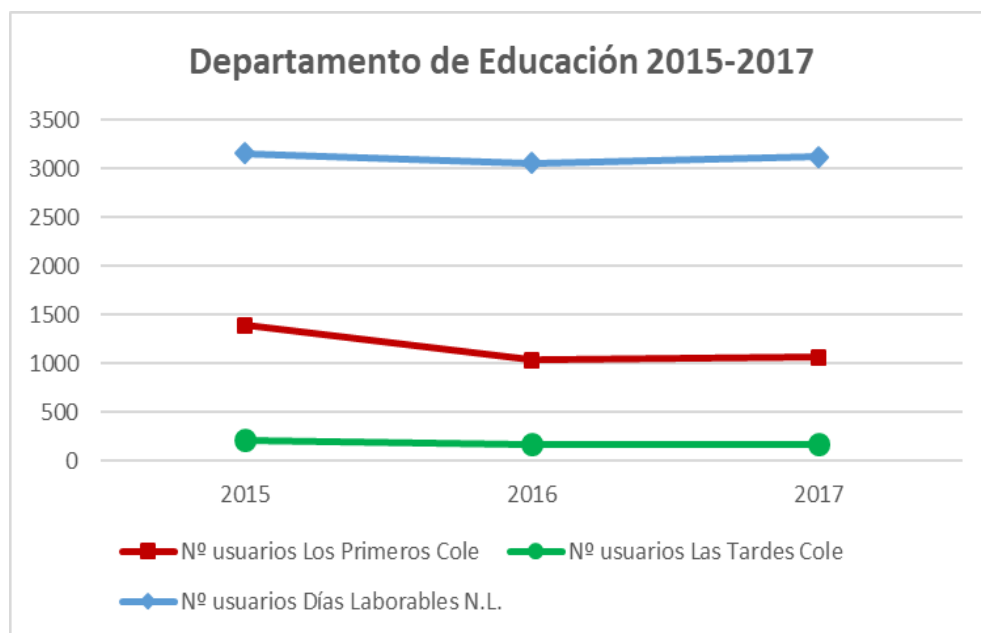
Sigue siendo enorme la incidencia del fracaso escolar entre las personas candidatas a nuestros cursos, sobre todo jóvenes entre 16-24 años. Se prepara al alumnado sin titulación para que puedan obtener el título de Graduado en Secundaria presentándose a un examen, lo que nos permite incorporar módulos de formación de Graduado en Educación Secundaria durante el tiempo que permanecen en el Centro.

EDUCACIÓN

Misión

Facilitar el óptimo desarrollo de la función educativa de los Centros Públicos y Concertados, consolidando nuestra ciudad como Agente Educador de primer orden.

Indicador	2015	2016	2017
Reclamaciones recibidas	50	69	64
Sugerencias recibidas	18	15	13
Escolarizaciones realizadas	1.565	1.647	1622
Los primeros en el Cole: nº de personas usuarias	1.394	1.033	1.060
Las tardes del Cole: nº de personas usuarias	213	166	171
Mejora del rendimiento escolar: nº personas usuarias	303	299	300
Apertura Días laborables no lectivos: días	29	29	28
Apertura Días laborables no lectivos: nº personas	3.157	3.057	3.119
Nº estudiantes Transporte Escolar subv. a IES	619	490	455
Obras mejora Colegios. Nº de colegios	3	14	14
Obras mejora Colegios. Nº de obras	3	51	107
Guías de Colegios	2.000	2.000	2.300
Distribuidas a familias con niños de 3 años	1.300	1.300	1.220
Guías de Institutos	1.000	1.000	1.000
Distribuidas al alumnado de 6º de primaria	802	823	782



LIDERAZGO Y ESTRATEGIA

Se mantienen reuniones semanales de coordinación de los programas con todo el equipo de trabajo técnico y administrativo.

Con el objetivo de mejorar las convocatorias de ayudas de educación, se decide hacer una convocatoria única con los tres tipos de ayuda incluidos. De esta forma tanto los plazos de solicitud y publicación de los diferentes listados son los mismos. Así mismo, para facilitar a las familias el pago del comedor escolar y la escolaridad de las escuelas infantiles de los beneficiarios de las ayudas, se realiza un adelanto entre el 30 y 26% una vez concedidas las ayudas.

Para realizar la mejora y adaptación de las infraestructuras de los Colegios Públicos se mantiene una estrecha coordinación con los directores de los colegios. Antes del comienzo del curso escolar en septiembre se realiza la supervisión de las obras realizadas en verano, y una vez comenzado se mantiene una reunión para recibir de primera mano sus demandas, a la que asisten el alcalde y el concejal de Educación.

PERSONAS

Una auxiliar administrativa y un técnico han tenido bajas de larga duración durante el año. Esta situación ha comportado una complejidad añadida al trabajo del resto del personal para mantener el normal desarrollo de todos los programas, para compensar lo cual se ha ampliado la jornada a otras tres trabajadoras.

Se mantiene una gran carga de trabajo en el Departamento, derivada fundamentalmente de la gestión que generan las convocatorias de becas. Por ello, se ha contado con el apoyo de una auxiliar administrativa de Gerencia del PSC durante todo el año.

Un conserje de colegio tiene una baja de larga duración desde el comienzo del curso escolar, que está siendo sustituido mediante una contratación interina.

Parte del personal ha realizado cursos de formación dentro del Plan de Formación Continua del Ayuntamiento.

ALIANZAS Y RECURSOS

Con la **Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid** se firmaron los siguientes **convenios de colaboración**:

- Convenio para la Prevención y Control del Absentismo Escolar, con una aportación de la Comunidad de Madrid de 16.098,22 €.
- Mantenimiento de los centros en los que se escolariza alumnado de otros municipios, con una aportación de la Comunidad de Madrid de 2.402,29 €.

Se participa en la **Comisión de Escolarización** y en su secretariado, colaborando activamente en todos los procesos de escolarización.

El programa de “Conciliación de la vida familiar y escolar” se ha desarrollado a través de un contrato con la **empresa Getting Better** hasta junio, con muy buena valoración por nuestra parte. En el mes de octubre se ha procedido a renovar el contrato con dicha empresa, después de celebrarse la correspondiente adjudicación por procedimiento abierto.

El programa de “Mejora del rendimiento escolar” se ha desarrollado todo el año con la **empresa IDRA Socioeducativa**, contando igualmente su trabajo con buena valoración.

También se mantiene una permanente coordinación con **Seromal** para todas las actuaciones relacionadas con el mantenimiento de los centros escolares.

Dentro de nuestro Departamento se realiza una amplia tarea de **coordinación** con diversos **Servicios y Departamentos municipales**:

- Servicios y Delegaciones municipales que desarrollan programas y actividades en los Centros Escolares dentro del horario escolar.
- La Delegación de Medio Ambiente, Mantenimiento de la Ciudad, Servicios Públicos y Movilidad, para el desarrollo de los programas de transporte escolar subvencionado a los institutos y mantenimiento de los centros escolares, y para actuaciones de colocación de juegos infantiles en los patios, huertos escolares, limpieza de patios, etc.
- La Delegación de Obras Municipales para llevar un seguimiento de los proyectos integrales de obras de adaptación y mejora en los colegios.
- La Delegación de Seguridad Ciudadana con la propuesta de “Agente Tutor”, y vigilancia de los centros escolares.
- El Departamento de Compras/Contratación para la elaboración de pliegos de condiciones y concursos para la contratación de programas y para las compras centralizadas.
- El Departamento de Informática, para el seguimiento del programa informático de gestión de becas.
- Los Servicios Interactivos, para las publicaciones en la web.
- Departamento de Comunicación, para la elaboración de todas las Guías y publicaciones del departamento, así como de todas las noticias que se incluyen en el Siete Días.
- Alcaldía, para la colaboración en el acto de jubilaciones de profesores, reconocimiento de alumnado excelente y la Gymkhana Matemática.

Formamos parte de las siguientes **mesas y comisiones de trabajo**:

- Comisión de Subvenciones, en la que participan todos los servicios que realizan convocatorias de subvenciones para asociaciones municipales.
- Comisión de gestión de espacios, a la que asisten los servicios implicados en la gestión de las peticiones de espacios a través del programa GACELA.
- Mesa Local de Absentismo.
- Mesa Local de Salud Escolar.
- Consejo Local de Atención a la Infancia y Adolescencia. Dentro de ella coordinamos la Comisión para el abordaje interinstitucional del acoso escolar.

Con la **comunidad escolar** hemos mantenido las siguientes relaciones de trabajo:

- Reuniones periódicas con los directores en los colegios y visitas a los centros educativos, para todo tipo de temas que afectan al colegio.
- cuatro reuniones de la Comisión Sectorial Escolar, siendo además la última de ellas Plenario de Educación.
- Visitas a los colegios participantes en el concurso de belenes, y posteriormente a los centros ganadores. En la entrega de premios se contó con la presencia del Alcalde y del Concejal de Educación.

PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

Se han unificado en una convocatoria única las tres convocatorias de ayudas existentes (Comedor, Libros de texto y Material Escolar y Escolaridad de las Escuelas Infantiles). Las dotaciones económicas se mantienen en los tres casos: 525.000€ para Comedor Escolar, 300.000€ para Libros y Material Escolar y 358.000€ para Escolaridad de Escuelas Infantiles. En el caso de las ayudas de Comedor Escolar se ha procedido a realizar por primera vez el pago adelantado del 30% de las ayudas a los beneficiarios, al igual que el año pasado se comenzó a hacer con las ayudas a Escolaridad de Escuelas Infantiles. Estos pagos se gestionaron antes de que finalizara el año y una vez publicados los listados definitivos de beneficiarios.

El cambio a una única convocatoria también ha mejorado y agilizado nuestro proceso de gestión interno de las ayudas, pero surgen nuevas necesidades que requieren una adaptación de la aplicación informática "Convocatoria de becas" que facilite la gestión del volumen de solicitudes que hay que tratar, así como la generación de nuevos listados. Se trabajará con el departamento de Informática del Ayuntamiento en el primer semestre del año 2018 en este sentido. Así mismo, se ha empezado a trabajar con la "Plataforma de intermediación" para agilizar la recogida de determinados datos de los solicitantes de las ayudas. Este primer año hemos tenido diversas incidencias en su uso, que esperamos mejorar para el año que viene.

Se puso en marcha un nuevo proyecto: el "Banco de Libros de Texto", organizado por la FAPA y con la colaboración del Ayuntamiento. Este primer año ha contado con la participación de 12 AMPA's de los Colegios de Educación Infantil y Primaria (CEIP) y de cuatro AMPA's de los Institutos de Educación Secundaria (IES) del municipio con un total de 126 voluntarios. Han participado un total de 491 alumnos, donándose un total de 1.327 libros. Así mismo se han realizado compras de libros por un valor total de 39.696,66€. En total los alumnos participantes han recibido 1.587 libros, lo que supone 3,25 libros por participante.

RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS

Aumentan las personas usuarias de los **programas de conciliación**:

- "Los Primeros en el Cole" con 1.060 estudiantes en los 14 colegios públicos (sobre 1.033 del año pasado).
- "Las Tardes en el Cole" con 171 participantes en nueve colegios públicos (166 participantes en 2017).
- El programa de "Días Laborables No Lectivos" en sus 28 días de funcionamiento ha dado 3.119 servicios con un promedio de 111 participantes por día, superior a los 105 de 2016.

El programa de **Mejora del Rendimiento Escolar** atendió a **300 estudiantes** en 14 colegios públicos, contando nueve colegios con dos grupos.

En el **Transporte Escolar** subvencionado a los IES *Giner de los Ríos* y *Aldebarán* se atendió a **455 estudiantes**, cifra que sigue disminuyendo respecto a los últimos años. Seguimos teniendo dificultades para la gestión de las salidas a sexta y a séptima hora, dado que es muy difícil contar con la información del alumnado que sale en cada horario.

En la **Comisión de Escolarización** este año se han escolarizado **1.622 estudiantes**.

En la convocatoria de **subvenciones a las AMPA's** han participado un total de **27 asociaciones** (26 AMPA's y la FAPA), destinándose un total de **70.000€**, más otros **70.000€** destinados al Proyecto "**Banco de libros de texto**" desarrollado en colaboración con la

FAPA. La solicitud de una asociación (ADAL) se traslada para su subvención a Deportes y Promoción de la Igualdad, por las características de las actividades que presentan.

En la **Mesa de Absentismo** se han llevado **41 expedientes**.

Se realizó la **IX edición** de la **Gymkhana Matemática**, asistiendo un total de **596 niños y niñas**, encuadrados en 149 equipos, 131 de Primaria y 18 de Secundaria.

Se realizó el **acto de homenaje a los profesores jubilados**, en el que participaron un total de 18 personas.

En el **concurso de belenes** participaron un total de **17 centros escolares**, resultando ganadores los CEIP *Parque de Cataluña* y *Miguel Hernández* y el colegio concertado *Juan XXIII*.

Se han hecho **obras de mantenimiento y mejora en todos los centros escolares** con una inversión total de 575.035,09€, destacando por su importancia las siguientes actuaciones:

- CEIP *Emilio Casado*: obras de adecuación y mejora en el patio de infantil, sustitución parcial de ventanas en edificio principal, pintura de juegos tradicionales en el patio e instalación de sistemas de seguridad en ventanas, con una inversión de 73.779,17 €.
- CEIP *Miguel Hernández*: obras de adecuación de la zona de secretaría y dirección, eliminación de humedades aula de música, cambio de puerta del patio de infantil y realización de una fuente en el patio de infantil, con una inversión de 62.616,34 €.
- CEIP *Valdepalitos*: obras de mejora de drenaje, recogida de pluviales y aceras en patios, realización de rampa de acceso a comedor y pabellón C, mejoras en diversas puertas de acceso, repaso de pintura y esmalte en accesos al colegio y rasas interiores, con una inversión de 61.114,25 €.
- CEIP *Miraflores*: obras de adecuación, mejora y pintura del patio de infantil e instalación de corcho en hall pabellones y mediateca, con una inversión de 56.568,58€.

Las **Ayudas de Libros y Material Escolar** aumentan ligeramente respecto al año anterior en cuanto a beneficiarios (han pasado de 2.056 a 2.066 este año).

En cuanto a las **Ayudas de Comedor Escolar**, el número de beneficiarios es el mismo que en año anterior: 1.260.

En las **Ayudas a la Escolarización de Escuelas Infantiles** ha aumentado tanto los solicitantes (pasan de 313 a 420) como los beneficiarios, que suben de 265 a 299. Se ha concedido ayuda a todos los que reunían los requisitos de la convocatoria.

Respecto a la difusión de la **Guía de Actividades** entre todos los centros educativos de Alcobendas destacamos la buena valoración y acogida que tiene en los mismos, que hace que el total de participantes esté estabilizado en más de 65.000 alumnos.

RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

En la Encuesta de Calidad de la Ciudad realizada por el Ayuntamiento en 2017 se observa que la **oferta en Educación Primaria y Secundaria** resulta **valorada globalmente con 7,48 puntos sobre 10**, aumentando en una o dos décimas con respecto a la encuesta anterior las puntuaciones relativas a la proximidad al domicilio (7,7 puntos), las posibilidades de escoger entre los distintos tipos de enseñanza pública, privada, religiosa, etc. (7,5 puntos), la cantidad de centros escolares y plazas (7,4 puntos) y la calidad de la oferta educativa (7,3 puntos).

RESULTADOS CLAVE

Respecto al cumplimiento de los **objetivos generales** del Servicio en 2017:

- Se ha cumplido al **66%** los alineados con los objetivos **39, 43 y 330 del PDA**, relativos a dotar a la población de Alcobendas de una oferta educativa diversificada y de calidad, ya que se ha instado a la Comunidad de Madrid a cubrir el 100% de los colegios e institutos del municipio con oferta bilingüe en inglés y también a que implante el Bachillerato Internacional en un IES en Alcobendas.
- Se ha cumplido al **50%** el relativo a colaborar con el correcto desarrollo de la escolarización de la población infantil del municipio a través de programas de apoyo a las familias en los ámbitos educativo y de la convivencia, alineado con **los objetivos 212 y 228 del PDA**, de los cuales solo se ha abordado el primero con la mejora de la aplicación informática de soporte para las convocatorias de ayudas a la educación y con la creación de un Banco de Libros para los escolares alcobendinos.
- Se ha cumplido al **50%** también el objetivo general de reforzar la educación en valores de la población infantil y juvenil del municipio, alineado con **los objetivos 325 y 327 del PDA**, abordando el último de ellos con la realización de un reconocimiento de la conducta excelente en valores de convivencia en los centros educativos del municipio.

INFORME ECONÓMICO-FINANCIERO

Análisis Presupuestario. Ejercicio 2017

Los ingresos y gastos presupuestarios se han ejecutado en un 98,80 % y un 93,66% respectivamente, en relación con la previsión definitiva.

Los datos permiten afirmar un **alto grado de eficacia en la ejecución del Presupuesto** del 2017, tanto en lo que respecta a los ingresos como a los gastos corrientes.

El Remanente de Crédito se ha elevado a la cifra de 635.446,73€, de los que 150.607,59€ corresponden al Cap. I y 422.837,66 al Cap. II.

El resultado Presupuestario antes de ajustes arroja un superávit de 1.078.366,43€, que coincide con la cifra del Ajustado.

El remanente de Tesorería ha arrojado la cifra positiva de 1.458.708,16 €.

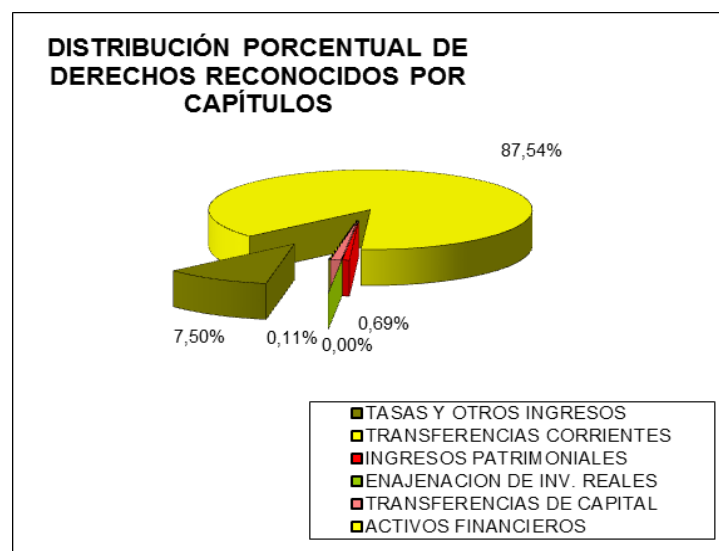
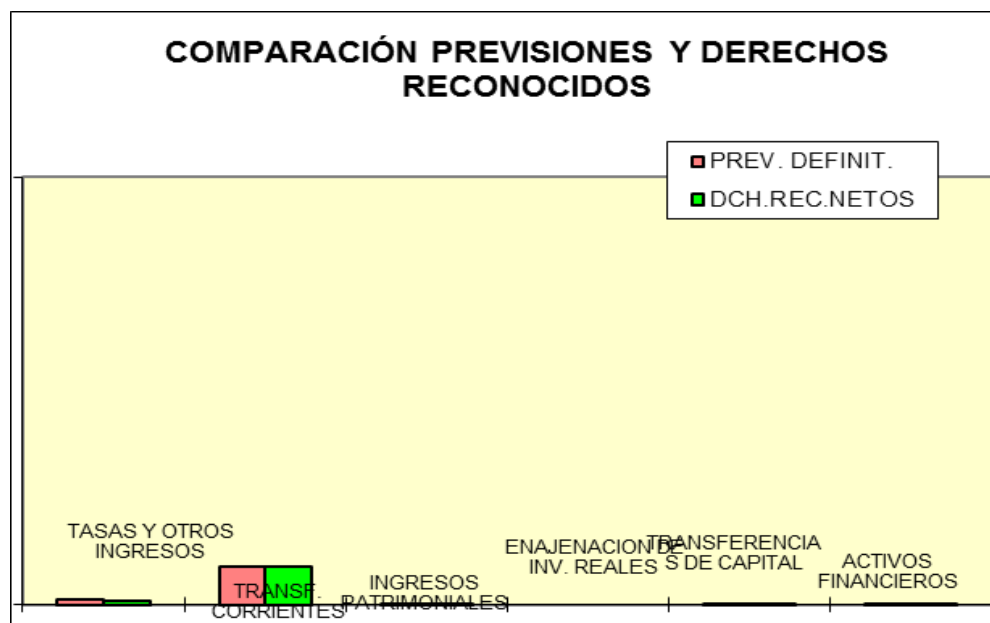
A la vista de los resultados, se puede afirmar que la gestión del presupuesto ha sido muy positiva, si bien la Provisión de Dudoso Cobro ha afectado al resultado presupuestario y al remanente de Tesorería para gastos generales.

Estado Liquidación del Presupuesto de Ingresos. Ejercicio 2017

RESUMEN POR CAPÍTULO

CAP	DESCRIPCIÓN	PREV. INICIAL	MODIFIC.	PREV. DEFINIT.	DERECHOS REC. NETOS	% EJE.	DIF. DER.S/ PREV.
3	TASAS Y OTROS INGRESOS	2.370.220,00	0,00	2.370.220,00	2.200.217,06	93%	-170.002,94
4	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	17.268.561,70	971.012,29	18.239.573,99	18.147.295,82	99,49%	-92.278,17
5	INGRESOS PATRIMONIALES	89.732,00	0,00	89.732,00	142.452,92	158,75%	52.720,92
6	ENAJENACION DE INV. REALES	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
7	TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	217.348,50	13.835,90	231.184,40	217.348,50	94,02%	-13.835,90
8	ACTIVOS FINANCIEROS	52.217,00	0,00	52.217,00	23.650,33	45,29%	-28.566,67
	TOTAL	19.998.079,20	984.848,19	20.982.927,39	20.730.964,63	98,80%	251.962,76
						(*)	(*)

(*) Para el cálculo se han excluido el Remanente de Tesorería aplicado (0,00)



De la previsión final de ingresos presupuestarios, que ascendió a la cifra de 20.982.927,39€ se han reconocido derechos por importe de 20.790.964,63 €, lo que ha supuesto un grado de ejecución del 98,58%.

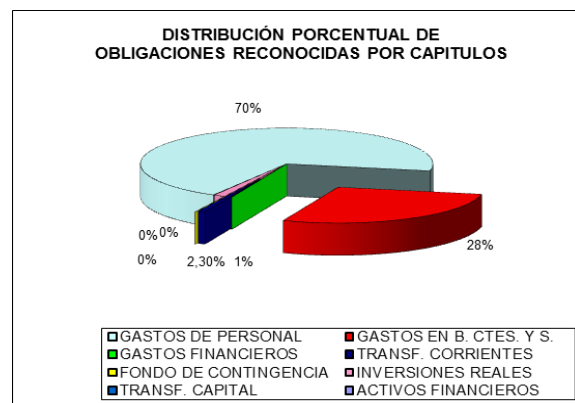
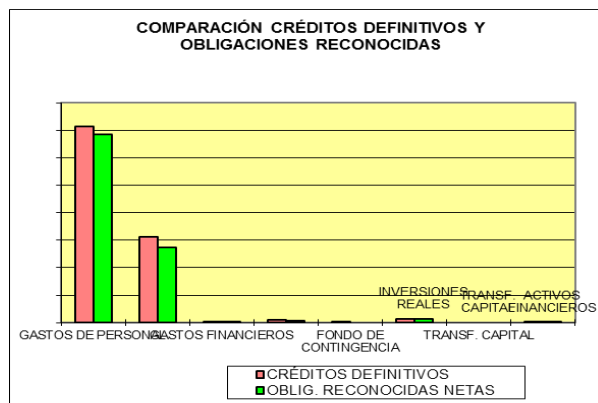
TRANSFERENCIAS CORRIENTES Y DE CAPITAL.

Los derechos reconocidos por transferencias corrientes del Ayuntamiento han sido de 17.010.812,82 €. Y la de capital 217.348,50 €

Estado Liquidación del Presupuesto de Gastos. Ejercicio 2017

RESUMEN POR CAPITULOS

CAP.	DESCRIPCIÓN	- CREDITOS PRESUPUESTARIOS -OBL.RECON.				%EJECUTADO	PREVISIONES S/ OBLIG.
		INICIALES	MODIF.	DEFINITIVOS	NETAS		
1	GASTOS DE PERSONAL	13.578.536,95	672.795,43	14.251.332,38	13.719.931,62	96,27%	531.400,76
2	GASTOS EN B. CTES. Y S.	5.884.616,75	338.216,86	6.222.833,61	5.495.076,74	88,31%	727.756,87
3	GASTOS FINANCIEROS	15.000,00	0,00	15.000,00	9.193,93	61,29%	5.806,07
4	TRANSF. CORRIENTES	249.360,00	-70.000,00	179.360,00	155.162,63	86,51%	24.197,37
5	FONDO DE CONTINGENCIA	1.000,00	0,00	1.000,00	0,00		1.000,00
6	INVERSIONES REALES	217.348,50	43.835,90	261.184,40	252.033,28	96,50%	9.151,12
7	TRANSF. CAPITAL	0,00	0,00	0,00	0,00		0,00
8	ACTIVOS FINANCIEROS	52.217,00	0,00	52.217,00	21.200,00	40,60%	31.017,00
	TOTALES	19.998.079,20	984.848,19	20.982.927,39	19.652.598,20	93,66%	1.330.329,19



El presupuesto definitivo de gastos ascendió a la cifra 20.982.927,39 €, del que se reconocieron obligaciones por valor de 19.652.598,20 €, lo que supone un grado de ejecución del 93,66%.

Gastos de personal

De los gastos de personal se han reconocido obligaciones por importe de 13.719.931,62 €, con un % de ejecución del 96,27%. El Remanente de dichos gastos ha sido de 992.374.55€.

Gastos en bienes corrientes y servicios

De dichos gastos se han reconocido obligaciones por importe de 5.495.076,74 €, con un % de ejecución del 88,31%. El Remanente de dichos gastos ha sido de 255.232,63€.

Transferencias Corrientes

Las transferencias corrientes se han ejecutado en un 86,51% alcanzando la cifra de 155.162,63 €. El remanente de crédito de este capítulo asciende a 10.568,49€.

Inversiones Reales

Se han reconocido obligaciones por importe de 252.033,28 €, con un % de ejecución del 96,50%.

Estado de Remanente de Crédito. Ejercicio 2016

1.- PRESUPUESTO DEFINITIVO		20.982.927,39
2.- OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS		19.652.598,20
3.- REMANENTE DE CRÉDITO (1-2)		1.330.329,19
4.- REMANENTES COMPROMETIDOS		0,00
4.1 - INCORPORABLES	0,00	
4.2 - NO INCORPORABLES	0,00	
5- REMANENTES NO COMPROMETIDOS		635.446,73
5.1 - INCORPORABLES	635.446,73	
5.2 - NO INCORPORABLES	0,00	

El Remanente de Crédito fue de 635.446,73 €. No hay remanentes pendientes de incorporación.

Resultado Presupuestario. Ejercicio 2016

	DERECHOS RECONOCIDOS NETOS	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS	AJUSTES	RESULTADO PRESUPUESTARIO
a) Operaciones corrientes	20.489.965,80	19.379.364,92		1.110.600,88
b) Otras operaciones no financieras	217.348,50	252.033,28		-34.684,78
TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS (a+b)	20.707.314,30	19.631.398,20	0,00	1.075.916,10
2.-Activos Financieros	23.650,33	21.200,00		2.450,33
3.-Pasivos Financieros	0,00	0,00		0,00
TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS (a+b)	23.650,33	21.200,00		2.450,33

RESULTADO PRESUPUESTARIO DEL EJERCICIO	20.730.964,63	19.652.598,20	0,00	1.078.366,43
AJUSTES				
4.- Créditos gastados financiados con remanente de tesorería para gastos generales			0,00	
5.- Desviaciones de financiación negativas del ejercicio			0,00	
6.- Desviaciones de financiación positivas del ejercicio			0,00	
RESULTADO PRESUPUESTARIO AJUSTADO (3-4+5+6+7)				1.078.366,43

El presupuesto se ha liquidado con un **resultado ajustado positivo de 1.078.366,43€**.

Estado de Remanente de Tesorería. Ejercicio 2016

1(+)	FONDOS LIQUIDOS EN LA TESORERIA EN FIN DEL EJERCICIO	1.796.616,50
2 (+)	DERECHOS PENDIENTES DE COBRO	3.163.790,91
	+ Presupuesto corriente	2.315.655,07
	+ Presupuestos cerrados	661.466,02
	+ Operaciones no presupuestarias	186.669,82
3 (-)	OBLIGACIONES PENDIENTES DE PAGO	2.769.374,23
	+ Presupuesto corriente	1.619.885,77
	+ Presupuestos cerrados	46.970,46
	+ Operaciones no presupuestarias	1.102.518,00
	- Cobros realizados pendientes aplicación definitiva	301.154,23
	+ Pagos realizados pendientes aplicación definitiva	20.597,76

REMANENTES DE TESORERIA TOTAL (1-2+3)/(4+5) **1.910.476,71**

4 SALDOS DE DUDOSO COBRO **451.768,55**

4 EXCESO DE FINANCIACION AFECTADA **0,00**

REMANENTE DE TESORERIA PARA GASTOS GENERALES **1.458.708,16**

El remanente Líquido de Tesorería total a 21/12/2017 alcanzó la cifra de 1.458.708,16 €. En relación con el Ejercicio 2016 el Remanente Líquido de Tesorería Total ha aumentado en 82.809,80€. En relación con el ejercicio de 2016 los deudores pendientes de cobro han disminuido en 715.045,08€ y los acreedores pendientes de pago han disminuido en 681.243,39€.

