

Patronato Sociocultural
del Ayuntamiento de Alcobendas

memoria 2018

ÍNDICE

| | |
|-------------------------------------------------------|-----------|
| PRESENTACIÓN | 1 |
| CONSEJO RECTOR..... | 2 |
| EQUIPO DIRECTIVO..... | 3 |
| PATRONATO SOCIOCULTURAL..... | 4 |
| GERENCIA..... | 5 |
| APOYO SOCIOCULTURAL..... | 16 |
| APOYO TÉCNICO CULTURAL | 24 |
| ARTES PLÁSTICAS | 36 |
| MEDIATECAS | 43 |
| APOYO PSICOPEDAGÓGICO | 51 |
| EDUCACIÓN INFANTIL..... | 56 |
| ESCUELA INTERNACIONAL DE FOTOGRAFÍA PIC.A..... | 65 |
| FORMACIÓN EN MÚSICA Y DANZA..... | 71 |
| FORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL EMPLEO | 74 |
| EDUCACIÓN | 79 |
| INFORME ECONÓMICO-FINANCIERO..... | 85 |

PRESENTACIÓN

Un año más me complace presentar la Memoria de Actividades del PSC que supone no sólo una enumeración de los datos que conforman los programas y servicios que desde el PSC se prestan a los vecinos de esta ciudad, sino también, y sobre todo, un esfuerzo de análisis y síntesis con el objetivo de continuar trabajando en la mejora continua y en la constante satisfacción de la población de Alcobendas.

El 2018 ha sido un año de actividad frenética pero siempre reflexiva, encaminada al cumplimiento de objetivos, y a la evaluación de la planificación estratégica: objetivos que nos propusimos hace cuatro años y ahora hemos alcanzado casi en su totalidad. Puedo decir con inmenso orgullo que estamos cerrando un ciclo con todos los "deberes" hechos y con "sobresaliente" y estamos trabajando para afrontar el futuro próximo en las mejores condiciones y con las máximas garantías de éxito.

En este año hemos consolidado los programas del PSC, dejando clara la preocupación que este gobierno tiene por satisfacer las necesidades educativas y culturales del municipio, a través de actividades y servicios aptas para todos y cada uno de los grupos de interés. Como ejemplo, cabe destacar la celebración del 25º Aniversario de la Colección Pública de Fotografía Alcobendas, que reunió en sus actos conmemorativos a numerosas personalidades del mundo del arte. Además, hemos puesto en marcha nuevos programas como los "miércoles en abierto" y "la noche en blanco" y hemos conseguido que los ciudadanos se sientan partícipes de su ciudad y sus actividades. Especial mención merece la I Edición del Premio de Narrativa Alcobendas Juan Goytisolo, que se perfila ya como un importante certamen a nivel tanto nacional como internacional.

En el ámbito cultural trabajamos para que todos los intereses estén representados y haya una amplia oferta cultural que aúne tradición y modernidad, ocio y reflexión, juventud y madurez, pretendemos que todos tengan un espacio y por ello todas las semanas del año existen actividades culturales al alcance de los diferentes gustos, intereses y edades.

En el ámbito educativo disponemos de oferta tanto reglada como no reglada para contribuir desde nuestra cercanía y escucha a la mejora del nivel educativo de los habitantes del municipio y con los recursos disponibles continuamos apoyando a los colectivos que más lo necesitan porque la educación es clave en nuestro día a día.

De todo ello, y de la excelente gestión en la consecución de dichos objetivos, da buena fe la obtención, un año más, de premios y reconocimientos que nos confirman que vamos por el buen camino: Premio Fundibeq ORO Iberoamericano de Calidad 2018, Renovación del Sello de Calidad EFQM, Auditorías de la Norma ISO-9001 en los servicios de Cultura y 8º Reconocimiento de Ciudades Amigas de la Infancia de Unicef.

Quiero finalmente agradecer a todos los trabajadores del PSC su esfuerzo, su entrega, su profesionalidad y su excelente trabajo diario, sin los cuales ninguna de las acciones reflejadas en la memoria serían posibles y gracias a los cuales el PSC es "excelente".



Fernando Martínez Rodríguez
Concejal Delegado Cultura y Educación
Presidente del Patronato Sociocultural
Ayuntamiento de Alcobendas

CONSEJO RECTOR

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 Sanchís Sánchez (Gerente P.S.C.)

D. Celestino Olivares Martín (Secretario)

Dª. Beatriz Rodríguez Puebla (Interventora)

Composición del Consejo Rector al 31/12/2018

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. 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. 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.

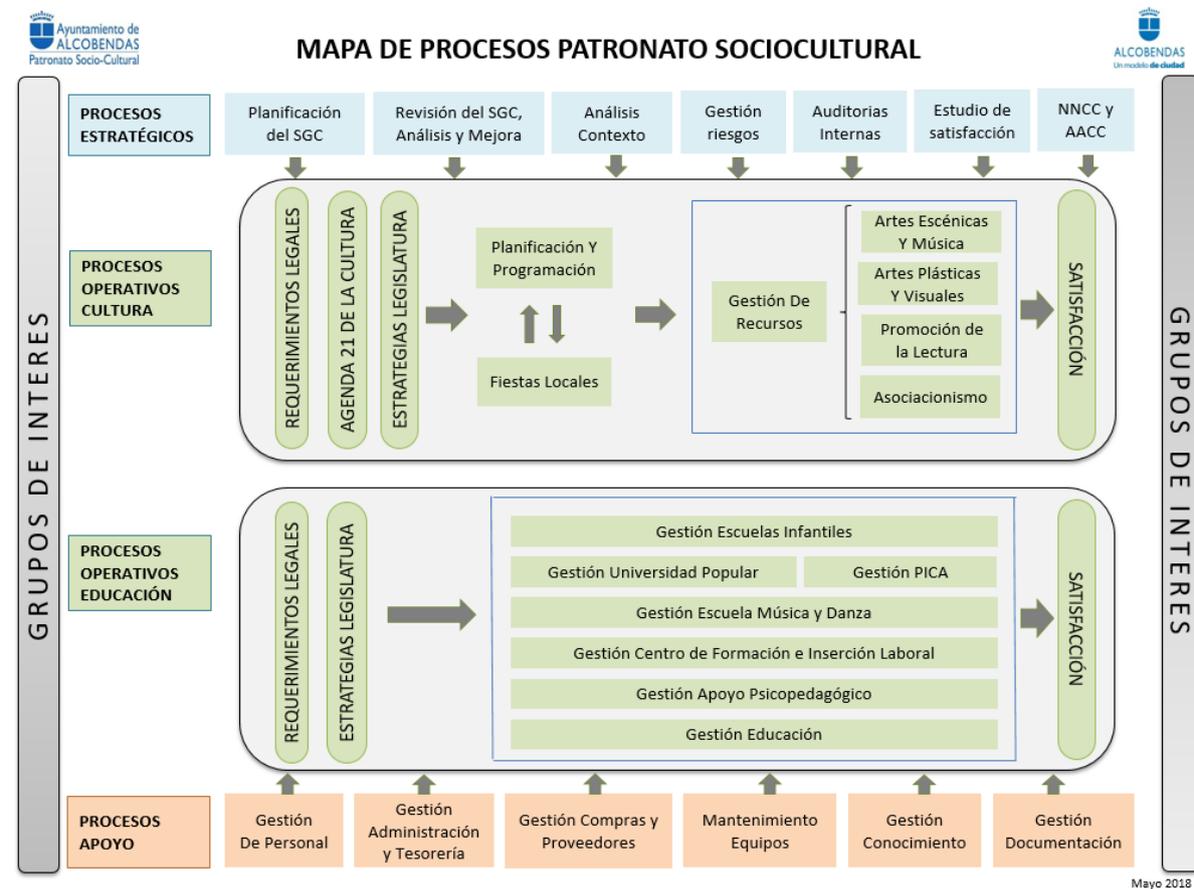
Visión

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 | 2016 | 2017 | 2018 |
|-----------------------------------------------------------------|------|------|------|
| Reclamaciones recibidas | 48 | 53 | 38 |
| Sugerencias recibidas | 5 | 3 | 3 |
| Felicitaciones recibidas | 9 | - | - |
| Absentismo: horas | 864 | 271 | 226 |
| Formación: horas | 72 | 64 | 133 |
| Estudios de satisfacción de personas que utilizan los servicios | 6 | 10 | 7 |

VARIABLES SIGNIFICATIVAS DEL PATRONATO SOCIOCULTURAL

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|-------------------------------------------|------------|------------|---------------|
| Trabajadores fijos y eventuales | 269 | 283 | 284 |
| Aportación del Ayuntamiento | 16.422.773 | 17.010.812 | 17.493.617,15 |
| Aportación de la Comunidad de Madrid | 520.668 | 1.328.357 | 1.061.556,70 |
| Precios Públicos / Ingresos Patrimoniales | 2.559.280 | 2.200.217 | 2.335.658,78 |
| Reclamaciones recibidas | 422 | 415 | 380 |
| Sugerencias y felicitaciones recibidas | 156 | 149 | 156 |
| Absentismo: horas | 30.878 | 25.421 | 29.416 |
| Formación: horas | 6.702 | 4.640 | 5.227 |
| Horas extraordinarias | 2.831 | 2.991 | 3.107 |
| Reconocimientos médicos trabajadores | 166 | 186 | 188 |
| Gastos de personal | 13.390.903 | 13.578.536 | 13.457.380,28 |
| Gastos en bienes corrientes y servicios | 5.924.958 | 5.884.616 | 5.445.149,57 |
| Gastos financieros | 9.193 | 7.704 | 4.626,80 |
| Transferencias corrientes | 170.860 | 249.360 | 148.842,71 |
| Gasto operativo | 19.502.721 | 18.315.598 | 19.055.999,36 |
| Inversiones | 246.703 | 217.348 | 67.596,43 |
| Ratio de gasto personal/gasto operativo | 0,69 | 0,74 | 0,71 |
| *Ratio de autofinanciación operativa | 0,13 | 0,12 | 0,12 |

*Es el resultado de dividir los ingresos propios (Precios públicos+Ingresos patrimoniales) entre el gasto operativo

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 (puestos en marcha en esta legislatura) solo se han reflejado los objetivos nuevos y las actividades para 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 trabajo realizado para la memoria de presentación al Premio Iberoamericano de la Calidad Fundibeq 2018, e igualmente hemos estado presentes en los distintos espacios de defensa de la memoria con los evaluadores que acudieron a nuestra institución para comprobar el trabajo realizado. También hemos participado en la defensa de renovación del sello EFQM+700 y en la auditoria de UNICEF de ciudad amiga de la infancia

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. Se ha publicado por primera vez la carta de compromisos de la Escuela Municipal de Música y Danza y se ha actualizado la de las Escuelas Infantiles.

Durante este año, el área de cultura tuvo la auditoria externa anual (AENOR) para verificar que se mantiene el sistema de gestión de calidad y renueva la certificación ISO 9001:2015.

Así mismo, el área de Educación ha procedido a actualizar o formalizar los procedimientos de Escuelas Infantiles, Universidad Popular Miguel Delibes, Formación y Orientación al Empleo y Escuela de Música y Danza.

Se han mantenido relaciones fluidas a través de contratos, convenios, jornadas 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 (fiestas) con los ciudadanos y asociaciones 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, por su jubilación, a los profesores y directores de Centros Educativos de Infantil, Primaria y Secundaria

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 con periodicidad mensual.

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 afianzado el trabajo de la comisión de programación creada el año 2016 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 Universidad Popular Miguel Delibes. Se han actualizado los criterios que se han de seguir para diseñar actividades propias y de colectivos y/o asociaciones y se han mejorado los programas transversales como *Música en la calle*, *Poesía y Música*, *Semana de la Danza*, etc.

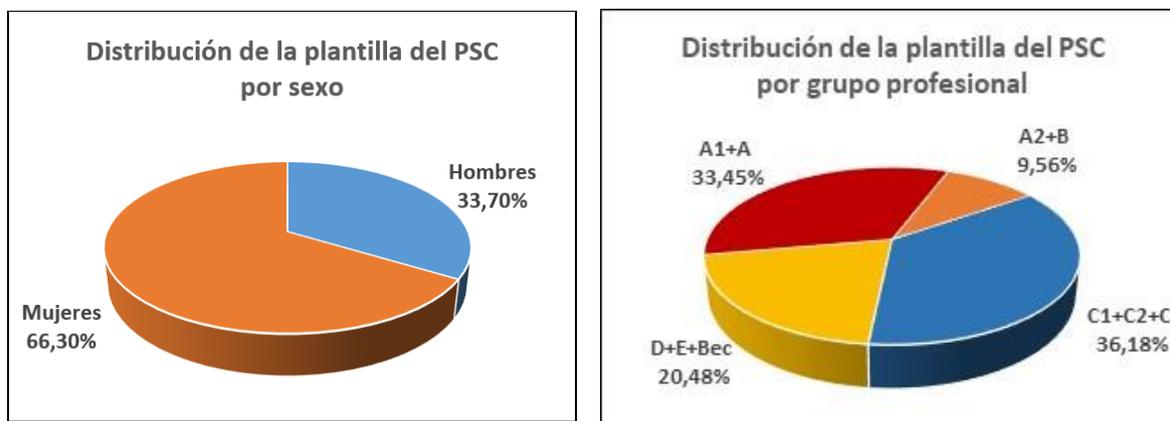
Como cada año hemos querido conocer el grado de satisfacción que tienen las personas que utilizan nuestros servicios. Para ello se han realizado siete estudios de calidad percibida en los siguientes servicios: Centro Psicopedagógico obteniendo una valoración global de 8,83 puntos, Centro de Formación e Inserción Laboral con 8,89 puntos, Tutorías de Tarde (padres) con 8,68 puntos, Días Laborables no Lectivos con 9,15 puntos, Teatro Auditorio Ciudad de Alcobendas con 8,55 puntos, y por último la Encuesta de Hábitos y Demandas Culturales de Alcobendas 2018, que aporta datos sobre las preferencias culturales de los habitantes del municipio en función de la edad, sexo, lugar de residencia y otros parámetros.

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 para contrastar conocimientos y profundizar en nuevas metodologías.

Se potencia la imagen externa con la convocatoria de la primera Edición del Premio de Narrativa Alcobendas Juan Goytisolo y el concurso de talentos "Alcobendas Flamenca" en las modalidades de cante, baile y guitarra.

PERSONAS

De las **294 plazas de plantilla**, **167 son fijas y 127 eventuales** (en total, hay once plazas más que en 2017). La distribución por grupos profesionales es la siguiente: 24 del grupo A1, 16 del grupo A2, 18 del grupo C1, 15 del grupo C2. Hay, además, 75 trabajadores del nivel A, 12 del B, 73 del C, 48 del D y 9 del E, a los que sumar tres becarios de formación dual.



De estos trabajadores, el 33,7% son hombres y el 66,3% mujeres. El 1,36% **tiene menos de 30 años** de edad, el 10,54% tiene entre 30 y 40 años, el 34,35% tiene entre 41 y 50 años, el 35,71% tiene entre 51 y 60 años, y el 18,03% **tiene más de 60 años**.

En cuanto a la antigüedad de los trabajadores, el **45,92%** tiene **más de 20 años**, y el **13,61%** **menos de 3 años**; en el grupo de 16 a 20 años hay un 12,24% de trabajadores. El resto se distribuyen en los demás grupos entre los 3 y los 15 años de antigüedad.

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 de la Comunidad de Madrid, Servicio Regional de Empleo, Convenio de Educación de Personas Adultas de la Comunidad de Madrid, 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 de Música y Coral de Alcobendas, Asociación de Artes Escénicas(ADAE), Talleres de Teatro (FAEA), Talleres de Cerámica (OINOKOE), y Fundación Ciudad de Alcobendas.

Con entidades externas, se han creado alianzas clave para el desarrollo del proyecto de la Escuela Internacional de Fotografía (PIC.A) y el Master de Fotografía a través del Contrato con Fundación Contemporánea- La Fábrica Gestión más Cultura, con la empresa ubicada en la ciudad Canon y con *Olympus*, así como con la Asociación de coleccionistas privados de arte contemporáneo 9915. Además, hemos colaborado con la feria de arte *Estampa*, ARCO y con la empresa DKV que financió el taller creativo en el Hospital Infanta Sofía con pacientes de la unidad de psiquiatría (hospital de día), y se mantiene el convenio con la agencia de modelos Wings que posibilita las clases de fotografía de moda.

Se sigue trabajando de forma adecuada con diferentes empresas clave: *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; *EULEN*, proveedora de servicio y atención a las personas que utilizan los servicios de Mediatecas; *MERINO & MERINO*, proveedoras de infraestructuras y servicios de apoyo técnico escénico; *Carpas IDEA*; *CSP* para la coordinación de actividades empresariales, *Grupo Exceltia* de atención al público; *Serunión*: alimentación y limpieza en las Escuelas Infantiles; *Provea*, de apoyo a la gestión de Prevención de riesgos y Coordinación de actividades empresariales; *Ticketea*, empresa de gestión de la venta de entradas. Todas ellas están en línea con la Institución en certificaciones de Calidad, Certificaciones de Calidad Medioambiental, etc. y son sometidas a evaluación continua, por parte de los Coordinadores de cada servicio.

PRESUPUESTO INICIAL DEL PATRONATO SOCIOCULTURAL

| Ingresos | 2016 | 2017 | 2018 |
|------------------------------------|-------------------|-------------------|----------------------|
| CAP. III Tasas y otros ingresos | 2.470.497 | 2.370.220 | 2.166.015,15 |
| CAP. IV Transferencias corrientes | 16.443.441 | 17.268.562 | 17.493.617,83 |
| CAP. V Ingresos patrimoniales | 88.872 | 89.732 | 169.643,63 |
| CAP. VII Transferencias de capital | 246.703 | 217.348 | 468.362,80 |
| CAP. VIII Activos financieros | 52.217 | 52.217 | 17.999,99 |
| TOTAL INGRESOS | 19.801.640 | 19.998.079 | 20.315.639,40 |

| Gastos | 2016 | 2017 | 2018 |
|----------------------------------------------|-------------------|-------------------|----------------------|
| CAP. I Gastos de personal | 13.390.902 | 13.578.537 | 13.457.380,28 |
| CAP. II Gastos bienes corrientes y servicios | 5.924.957 | 5.884.617 | 5.445.149,57 |
| CAP. III Gastos financieros | 15.000 | 15.000 | 4.626,80 |
| CAP. IV Transferencias corrientes | 170.860 | 249.360 | 148.842,71 |
| CAP. V Fondo de Contingencia | 1.000 | 1.000 | 0,00 |
| CAP. VI Inversiones | 246.703 | 217.348 | 67.596,43 |
| CAP. VIII Variación activos financieros | 52.217 | 52.217 | 17.500,00 |
| TOTAL GASTOS | 19.801.640 | 19.998.079 | 19.141.095,79 |

El Patronato inició el ejercicio 2018 con un **presupuesto de 20.315.639,40 euros**, un 1% superior al de 2017. Los gastos de personal se incrementaron en un 1% y los gastos corrientes y servicios disminuyeron un 0,9%. En el ejercicio 2017 se presupuestaron **inversiones iniciales por importe de 67.596,43 euros**.

Durante el ejercicio 2018 se generaron créditos procedentes de la Comunidad de Madrid para cursos plurianuales de formación e inserción laboral, siendo el total de las modificaciones de créditos de **658.993,83 euros**.

Durante el ejercicio se ejecutaron **gastos por importe de 19.141.095,79 euros** y se reconocieron **derechos por importe de 20.315.639,40 euros**. El **Resultado Presupuestario**, antes de ajustes, fue positivo en **1.174.543,61 euros**, y después **780.668,71 euros**.

Poner de manifiesto que el Ayuntamiento no reconoció a favor del Patronato Sociocultural todos los ingresos previstos por sus aportaciones iniciales de corriente y capital. Durante el ejercicio 2018 la ejecución del presupuesto del Patronato sigue la senda de resultados presupuestarios positivos de los últimos años.

PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

Durante el 2018 el área de Cultura del PSC ha estado trabajando coordinadamente en el mantenimiento y mejora del sistema de gestión de calidad certificado según la norma internacional **ISO 9001:2015**.

Entre otros cambios, según se detalla en el informe de auditoría externa:

1. Se ha finalizado el proceso de cambio de la sistemática de compras centralizada para su adaptación a la nueva normativa de las administraciones al respecto.
2. Se ha dividido el proceso de gestión de compras y contratación del de Selección y valoración de proveedores.
3. Se han ido realizando mejoras en los nuevos aspectos de análisis del contexto, y gestión de riesgos y oportunidades.
4. Se ha realizado una segmentación de los grupos de interés; se han mejorado los documentos Excel de apoyo; se han diferenciado necesidades y expectativas;
5. se ha creado un nuevo archivo de "seguimiento de acciones acordadas-Diseño y mejora continua de los procesos" en el que se recogen las distintas acciones para las que se identifica el proceso del parte la acción, y el proceso afectado, su estado, fecha de decisión, el responsable, fechas límites y cierre y comentarios al seguimiento y documentación adjunta, que os está facilitando el seguimiento de acciones.
6. Se han documentado los "Criterios de Selección de Exposiciones" del proceso de Artes plásticas y visuales.

Se han realizado dos auditorías a lo largo del año 2018: interna y externa. 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 auditoría (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. Grupo ISO entre las distintas áreas certificadas que permite compartir el conocimiento e impulsar la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.
2. Implicación de los coordinadores y sus equipos en la mejora continuada de los servicios: Ej. En la organización de la cabalgata de reyes: Aprovechamiento de las tecnologías y colaboración ciudadana con la geolocalización y el establecimiento de recorrido alternativo en caso de lluvia.
3. Diversidad de sistemas para el conocimiento de las necesidades y expectativas y satisfacción de los grupos de interés.

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 mantenimiento. Se ha realizado formación a empleados de todos los servicios implicados

directa o indirectamente, se ha efectuado una reestructuración y organización del directorio compartido de documentación y, por último, hay que resaltar el mantenimiento del 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 y reconocimientos recibidos en el PSC ha sido de 536. De éstas, **380** han sido **reclamaciones**, **124 sugerencias**, y **32 felicitaciones**. En relación al 2017 supone un decremento del 8,37%.

De las 536 sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, se han contestado en plazo **418** y **118** se han respondido en un plazo mayor a 10 días. Del total de reclamaciones y sugerencias, **313** han tenido una respuesta positiva para el ciudadano.

El mayor número de reclamaciones/sugerencias, se plantea en la Universidad Popular con **175** (de las cuales **114** están relacionadas con devoluciones y bajas), seguida de Mediatecas con **157**, (de las cuales **151** reclamaciones se refieren al funcionamiento en general).

El resto, **172**, se distribuyen en mayor proporción de la siguiente manera, **40** en el departamento de **Educación** (funcionamiento general), **38** en **Gerencia** (Devoluciones en la Escuela Internacional de Fotografía PIC.A), **24** en la **Dirección de Educación y Cultura** (devoluciones y bajas), **24** en **Apoyo Sociocultural** (actividades), **18** en Escuela de Música (devoluciones y bajas), **12** en el Teatro Auditorio (devoluciones y bajas), **11** en Apoyo Técnico (mantenimiento e instalaciones y actividades culturales), **4** el Centro de Arte Alcobendas (mantenimiento e instalaciones), y **1** en el Centro Psicopedagógico.

Las felicitaciones recibidas se distribuyen del siguiente modo: **9** en **Apoyo Sociocultural**, **7** en el **Teatro Auditorio "Ciudad de Alcobendas"**, **6** en **Apoyo Técnico**, **5** en Mediatecas, **2** en la Escuela Infantil Valdelaparra, **2** en Educación y **1** en la UP Miguel Delibes, la mayoría de ellas reconociendo la profesionalidad y buen hacer de los trabajadores de este Patronato.

RESULTADOS EN LAS PERSONAS

El **absentismo absoluto del 2018 ha sido de 7,78%**, produciéndose una diferencia de **3.995,09 horas más de absentismo** entre este año y el pasado (**+15,72%**). La Incapacidad Temporal ha aumentado 5.325,95 horas (+39,85%), pero las bajas por Accidente de Trabajo han disminuido 132 horas (desde las 938 en 2017). Las Consultas Médicas han aumentado 14 horas (desde las 2.366 de 2017) y el Acompañamiento Familiar ha descendido 158 horas (desde las 1.794 de 2017). El absentismo por Enfermedad ha disminuido 97 horas (desde las 423 de 2017) y el absentismo por Permisos Retribuidos también se ha reducido en 504 horas (desde las 3.234 de 2017).

En cuanto a la **formación**, han participado en diversos cursos y acciones formativas **140 trabajadores en formación continua y 188 en formación específica** (frente a los 140 en cursos de formación continua y 177 en formación específica del año 2017), realizando un total de **5.227 horas de formación (+12,65%** con respecto a 2017). Los Servicios de Mediatecas, con 896 horas, las Escuelas Infantiles "La Chopera" y "El Cuquillo", con 785

horas y 565 horas, respectivamente, y el Centro Psicopedagógico y el Teatro Auditorio, ambos con 418 horas, han sido los que más horas de formación han realizado en el PSC en 2018. La media de horas de formación por persona en el PSC es de 17,78 horas, un 8,1% más que en 2017.

Se han realizado un total de **3.107 horas extraordinarias**, lo cual representa un aumento de 277 horas con respecto a 2017 (**+9,8%**). De este total de horas, 235 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 (1.685 horas) y la menor cantidad en Administración, las Escuelas Infantiles “La Chopera” y “El Cuquillo” y el Centro de Formación e Inserción Laboral (ninguna hora extra).

Un total de 188 trabajadores del PSC ha realizado el **Reconocimiento Médico**, 60 hombres (el 60,6% de estos) y 128 mujeres (el 65,6%).

RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

Durante el año 2018 se han llevado a cabo cinco encuestas de calidad percibida a las personas que utilizan los siguientes servicios y programas del Patronato Sociocultural: Teatro Auditorio, Centro de Arte (Exposiciones), Centro Psicopedagógico (Padres de alumnos de Tutorías de Tarde), Centro Psicopedagógico (Consultas individuales) y Centro de Formación e Inserción Laboral.

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 2018 | | | | |
|----------------------------------------------------------------|---------------------|----------|-----------------------|-------------------|
| Servicio o Programa | Puntuaciones medias | | | |
| | Instalaciones | Personal | Organización/Trámites | Valoración Global |
| Artes Escénicas y Música (Teatro Auditorio) | 8,42 | 9,25 | 8,18 | 8,55 |
| Centro de Arte (Exposiciones) | - | - | - | 9,03 |
| Centro Psicopedagógico (Tutorías de Tarde – Padres) | - | - | - | 8,68 |
| Centro Psicopedagógico (Consultas Individuales) | - | 9,06 | 8,80 | 8,83 |
| Formación e Inserción Laboral | 8,89 | 9,30 | - | 8,89 |

También se llevó a cabo la Encuesta de Hábitos y Demandas Culturales de la Población Adulta de Alcobendas (3ª edición), cuyos resultados proporcionan información relativa al criterio 2 del modelo EFQM (Estrategia) y, potencialmente, al criterio 8 (Resultados en la Sociedad).

| INDICADORES CLAVE PATRONATO SOCIOCULTURAL | | | |
|-------------------------------------------------|---------|---------|---------|
| Indicador | 2016 | 2017 | 2018 |
| Centros Cívicos: Información a las personas | 20.263 | 30.268 | 39.085 |
| Apoyo Técnico Cultural: Apoyo técnico a actos | 634 | 617 | 627 |
| Artes Esc. y Música: Asistencia espectáculos | 50.198 | 53.556 | 53.846 |
| Centro de Arte: Asistencia a las exposiciones | 43.159 | 56.056 | 52.151 |
| Mediatecas: Préstamo de libros y otros soportes | 232.626 | 224.711 | 199.224 |
| Apoyo Psicopedagógico: Consultas | 5.535 | 6.057 | 5.642 |
| Educación Infantil: Alumnado | 371 | 354 | 376 |
| Formación y Anim. Personas Adultas: Alumnado | 2.568 | 2.678 | 2.585 |
| Formación en Música y Danza: Alumnado | 1.541 | 1.595 | 1.635 |
| Formación para el Empleo: Alumnado | 186 | 210 | 205 |

RESULTADOS CLAVE

- Se han **apoyado técnicamente un total de 627 actos** (241 de asociaciones, 342 de delegaciones municipales, 44 apoyos a otros procesos). Estas cifras suponen un aumento respecto al año anterior de 18 eventos escénicos y 8 apoyos menos de la clase "apoyos a otros eventos".

De los actos en los espacios escénicos, 147 se han llevado a cabo en la Sala de Actos del Centro Cultural Pablo Iglesias, 150 en La Esfera-Plaza Cubierta, 125 en el Centro de arte y el resto, 161 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 fuera de plazo en 2018 han sido 54 y se han suspendido 87** actos solicitados. El servicio que más eventos ha suspendido ha sido apoyo asociaciones con 18, seguido de educación con 11.

- El servicio de Apoyo Sociocultural, ha valorado y concedido este año **subvenciones a 136 actividades** de grupos y asociaciones, por un total de 136.382,39€, en los que están incluidos los 50.000€ destinados a las 7 Casas Regionales, más los 61.382,39€ destinados a las 127 asociaciones culturales y fiestas y las subvenciones nominativas a Hermandad de Nuestra Señora de la Paz por un importe de 25.000€. Se ha dado apoyo a 387 actividades culturales de las asociaciones y se han prestado 378 asesoramientos de los cuales 114 son de la asesoría jurídica y 23 cursos de formación en los que han participado 417 personas asociadas.
- Los **asistentes a espectáculos de Artes Escénicas y Música** (Abonos, "Cultura Express", "Puro Teatro" y Campaña Escolar) han alcanzado **un total de 53.846**

(manteniéndose respecto al 2017), lo que unido a los espectadores que han disfrutado de las producciones realizadas por artistas locales alcanza un total de 68.209 asistentes.

La recaudación por venta de entradas, cesiones y alquileres ha sido de 510.897,88 €, que tras la liquidación de entradas y otros gastos asociados arroja unos ingresos netos de 447.739,69 €.

- En las salas del **Centro de Arte se han programado un total de 34 exposiciones**: en el Centro de Arte 14, nueve en el CC Anabel Segura, 7 en el espacio Valdela Fuentes, dos en el Bulevar Salvador Allende y dos en el Paseo de Valdela Fuentes y con un total de 52.151 visitas. El número de asistentes a las visitas guiadas y talleres didácticos realizados para centros educativos ha sido de 5.810 participantes.

Cabe destacar la organización de la primera **NOCHE EN BLANCO** en Alcobendas, celebrada en el Centro de Arte, coordinando 10 departamentos municipales y otros colaboradores externos. La actividad fue un éxito de convocatoria (2.018 visitantes, 30 actividades).

25 ANIVERSARIO DE LA COLECCIÓN DE FOTOGRAFÍA ALCOBENDAS. Se han programado cinco exposiciones en diferentes espacios de la ciudad, acompañadas de actividades entre las que se encontraban visitas guiadas, encuentros con artistas, tertulias, etc., y una recepción a la que se invitó a los fotógrafos representados en la Colección

Durante el 2018 se han incorporado a la Colección 18 obras: 11 mediante compra y ocho por donación. 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 49.238**, un 42,43% de la población, habiéndose realizado otro año más, 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: 1,7 y documentos por habitante: 1,77 (por encima de la Comunidad de Madrid y algo inferior a la media nacional). El acceso al catálogo vía web municipal ha recibido 155.116 consultas durante el año.
- Se consolida la ampliación del programa de **"Tutorías de Tarde" a 1º de la ESO con un total de 462 alumnos**. Las consultas de Salud Escolar aumentan considerablemente (+56%) respecto al año anterior, al incorporarse el trabajo con los grupos de 1º de bachillerato de los cuatro IES.
- En las **Escuelas Infantiles, el número de plazas ofertadas de nuevo ingreso ha sido de 191** de ellas, 25 reservadas para niños con necesidades educativas especiales y una según convenio con la Dirección General de Instituciones Penitenciarias. Las solicitudes de nuevo ingreso para el curso 2017-2018, en la comisión de escolarización para las tres escuelas municipales de gestión directa ha sido 280. Se han ofertado 164 inscripciones ordinarias, recibándose 280 solicitudes.
- El **número de inscripciones en la Universidad Popular Miguel Delibes ha sido de 2.585**, de los cuales 443 han sido en Actualización Profesional, 473 en disciplinas artísticas, 324 en Secundaria, 901 en idiomas y 444 en cursos monográficos. En el programa de Educación Secundaria, 53 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 93,33%% de ocupación de las plazas ofertadas: 540 plazas ofertadas y **504 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 131 actuaciones a las que han asistido 17.039 espectadores. La Escuela ha alcanzado los 1.635 alumnos, 40 más que en 2017 (+2,5%), 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" y participado en La Noche en Blanco, y ha puesto en marcha el taller de bebés de 3 años.
- En el Centro de Formación e Inserción Laboral, durante el año 2018 aumenta respecto a 2017 el proceso de orientación al empleo y disminuye el nº 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 205 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 45 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 1.015.022,55€. En la comisión de escolarización se han escolarizado a 1.542 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 1.691 personas con un total de 300.000 €, la de ayudas a comedor con 610.000€, de la que se han beneficiado 1.457 personas, y las ayudas para la escolarización de las Escuelas Infantiles, que han beneficiado a 332 familias con 243.000€. Se concede una subvención directa de 40.000€ a la FAPA para la puesta en marcha del banco de libros de texto llegando a 866 alumnos.

APOYO SOCIOCULTURAL

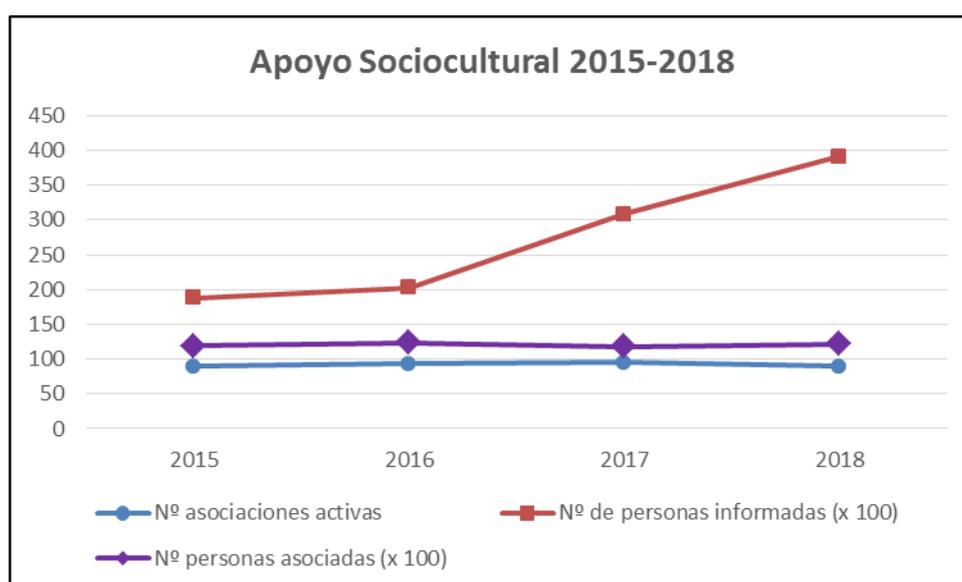
Misión

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 | 2016 | 2017 | 2018 |
|---------------------------------|--------|--------|--------|
| Reclamaciones recibidas | 62 | 7 | 14 |
| Sugerencias recibidas | 26 | 4 | 10 |
| Absentismo: horas | - | 408 | 442 |
| Formación: horas | 142 | 268 | 497,5 |
| Asociaciones Culturales | 102 | 106 | 109 |
| Asociacionismo activo | 93 | 95 | 90 |
| Personas asociadas | 12.402 | 11.826 | 12.223 |
| Subvenciones a asociaciones | 136 | 136 | 136 |
| Información y apoyos en Centros | 20.263 | 30.886 | 39.085 |
| Personas usuarias en formación | 335 | 439 | 523 |



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 mejorar el Sistema de Gestión de Calidad del Patronato Sociocultural y a la Norma ISO 9001:2015

A lo largo del 2018, 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.

Resulta indispensable la información que se recoge de las asociaciones a través de las Mesas de Evaluación de las fiestas locales (Cabalgata, Carnaval, San Isidro...) incorporándose sugerencias y necesidades a la organización de las mismas en la siguiente edición.

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. La participación activa de las asociaciones en este sentido materializa este enfoque estratégico.

PERSONAS

Siete personas del equipo han realizado acciones formativas dentro del Plan de Formación Continua del Ayuntamiento, con un total de 191 horas, y nueve han recibido otra formación, con un total de 306,5 horas, dentro del Plan de Formación Específica. Por consiguiente, ha aumentado significativamente el número de horas de formación específica debido a que seis personas han realizado las sesiones de formación en emergencias y protección.

ALIANZAS Y RECURSOS

A lo largo de este año 2018, se ha colaborado con las siguientes empresas realizando y/o encargándose de los siguientes servicios:

- **Grupo Excellia, S.A. e Ilunion Seguridad, S.A.** han proporcionado personal auxiliar y de vigilancia en los distintos edificios municipales gestionados por el Servicio Apoyo Sociocultural.

- **ASIFOR ingeniería S.L.** desarrolla la gestión y elaboración de los Planes de autoprotección del Centro Anabel Segura.
- **CSP Provea** lleva a cabo la coordinación de actividades empresariales del Patronato Sociocultural y elaboración del Plan de Autoprotección del Centro Cultural de Distrito Centro.
- **Tamar Las Arenas, S.A.** asume la explotación de la cafetería y terraza del Centro Municipal *La Esfera*.
- **Seromal** sigue realizando el mantenimiento y limpieza de los edificios gestionados por el Servicio.

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

El año pasado se inició la 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. Este año, se han presentado más proyectos a través de esta aplicación: 20 proyectos de un total de 63, es decir un 32% del total.

Consolidación de redes sociales: durante el **2018 se incorporaron en Facebook 70** nuevos seguidores, sumando un total de 680, y **en Twitter 78 nuevos seguidores**, siendo el total de 1.206 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 ocho cursos sobre redes sociales destinados a las asociaciones.

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

Durante este año 2018 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.
- Virgen de la Paz: una reunión de evaluación.
- Carnaval: una reunión preparatoria y una reunión de evaluación.

- San Isidro: dos reuniones preparatorias y una de evaluación.
- San Juan: una reunión preparatoria y una de evaluación.
- Entrecasas: dos reuniones previas. Y una de evaluación.
- Muestra Local de Teatro: una reunión de preparación y una reunión de evaluación.

Se administra un cuestionario de satisfacción a las asociaciones con caseta en *San Isidro 2018*.

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 cuatro cursos más que en el 2017 y ha habido un considerable aumento de inscripciones en los mismos.

| Asesoramiento para asociaciones | 2016 | 2017 | 2018 |
|--------------------------------------------------------------|------|------|------|
| Nº de consultas atendidas en asesoría jurídica | 86 | 113 | 114 |
| Nº de consultas atendidas en asesoría de gestión/información | 410 | 319 | 262 |

Se incrementan las consultas de **asesoría jurídica** para las asociaciones en un 0,88% en relación con 2017. Por otro lado, disminuyen las consultas en **asesoría de gestión/información** un 18%.

| Formación para asociaciones | 2016 | 2017 | 2018 |
|----------------------------------------------------------|------|------|------|
| Nº de cursos | 20 | 18 | 23 |
| Nº de inscripciones | 335 | 439 | 523 |
| Nº de inscripciones de asociaciones (personas asociadas) | 284 | 376 | 417 |

Se incrementan en un 16,1% las personas inscritas.

| Subvenciones 2018 | |
|-------------------|-----|
| Concedidas | 136 |
| Justificadas | 120 |
| Sin justificar | 16 |
| Nominativas | 2 |
| Casas Regionales | 7 |
| Contratos | 2 |

| Información Subvenciones | 2017 | | | 2018 | | |
|-----------------------------------------------------------------|------|------------|-------------|------|------------|-------------|
| | Nº | Concedido | Justificado | Nº | Concedido | Justificado |
| Subvenciones justificadas | 24 | 138.632,58 | 148.076,04 | 120 | 136.382,39 | 144.354,55 |
| Subvenciones sin justificar | 13 | --- | --- | 16 | --- | --- |
| Actividades culturales y fiestas | 28 | 65.322,58 | 73.320,11 | 127 | 61.382,39 | 64.408,03 |
| Actividades nominativas: Hermandad V. Paz, ADOS y Famelia | 2 | 23.310,00 | 23.770,59 | 2* | 25.000,00 | 27.713,91 |
| Programas de funcionamiento Casas Regionales | 7 | 50.000,00 | 50.985,34 | 7 | 50.000,00 | 52.232,61 |

*Este año no se ha subvencionado a ADOS, al no realizarse la actividad.

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 realizado la **III Edición de la Feria de Asociaciones** en este año 2018, en la que han participado **81 asociaciones** municipales de todas las áreas, de las cuales 14 eran culturales.

Hubo un total de 34 *stands* y 44 actividades que se desarrollaron a lo largo del sábado 29 de septiembre en la Plaza Mayor del Ayuntamiento

Acción en Redes Sociales:

Tenemos **1.206 seguidores en Twitter** (78 nuevos seguidores con respecto al año 2017), **680 seguidores en Facebook** (70 nuevos) y se han impartido 8 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 | 2017 | 2018 |
|---------------------------------------------------------------------|---------|----------------|
| Nº horas de uso de las aulas en Centros | 26.935 | 28.385 |
| Nº de usos Salón de Actos C. Asociaciones (nº total de usos) | 482 | 446 |
| Nº de usos Salón de Actos C. Asociaciones (nº de usos con apoyo) | 85 | 73 |
| Nº de Usuarios en Centros | 241.515 | 234.653 |

- Nº de **horas de uso de las aulas en los Centros: 28.385**, que es +5,1% en relación con 2017.
- Nº de **usos del Salón de Actos: 446 horas** (- 7,5% en relación con 2017).

- N° de **usos del Salón de Actos** con apoyo: **73 usos** (- 14,1% en relación con 2017).
- N° total de **usuarios de Centros**: **234.653 usuarios**. (-2,8% en relación con 2017).
- N° de **actividades culturales de asociaciones apoyadas**: **387** (+18,1% en relación con 2017).
- N° de **informaciones a usuarios** en los Centros: **38.340** (+21% en relación con 2017).

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

- N° de **Despachos cedidos a asociaciones**: **50** (dos asociaciones más que en 2017).
- N° de **asociaciones con espacio de almacenaje**: **46** (seis asociaciones más que en 2017).

(Adjudicaciones del 100% de las demandas de despachos y dos asociaciones en lista de espera para adjudicación de espacios de almacenaje en la Casa de las Asociaciones)

Actividades musicales y culturales con asociaciones:

- N° de **actividades y de asociaciones en la calle**: **71 y 87**, respectivamente. (+18,6% y +13,8% respectivamente en relación con 2017).
- N° de **actividades de cine**: **13 proyecciones** de cine de autor. (el mismo número de proyecciones que en 2017). **Un Festival de Cine**: Festival Internacional de Ciencia Ficción y Terror "La Mano".
- N° de **intercambios con grupos de teatro**: **30 representaciones** en otros municipios (+36,6% en relación con 2017) y **un intercambio de teatro**
- N° de **actividades en espacios escénicos**: **198 actividades**. (+25,7% en relación con 2017).
- Además, hay **siete asociaciones** que participan en dos **proyectos innovadores**. Se han consolidado cinco proyectos innovadores en lo que han participado 11 asociaciones.

Programación de actividades coordinadas con asociaciones:

| ASOCIACIONES EN PROGRAMAS MUNICIPALES | 2017 | | 2018 | |
|---------------------------------------|-----------------|---------------|-----------------|---------------|
| | Nº asociaciones | Nº asistentes | Nº asociaciones | Nº Asistentes |
| ALCOBENDAS FLAMENCA | 5 | 593 | 4 | 388* |
| MUESTRA LOCAL DE TEATRO | 18 | 3.028 | 16** | 2.646 |
| LECTURAS POÉTICAS | 7 | 362 | 7 | 255 |
| BAILES DE SALÓN | 1 | 3.090 | 1 | 3.980 |

* Número de asistentes menor que en 2017, debido a que este año la actividad se desarrolló durante 1 día menos.

** 19 asociaciones presentaron propuesta para participar en la muestra, pero hubo tres que finalmente no pudieron llevarla a cabo, una de ellas la obra que se realiza en el TACA, de ahí que haya un menor número de asistentes con respecto al año anterior.

Nº de asociaciones participantes en Fiestas: 139 (-1,4% en relación con 2017)

- En Navidad/Cabalgata: 23 (+4,3%).
- En Virgen de la Paz: 23 (+0%).
- En Carnaval: 28 (+14,3%).
- En San Isidro (actividades culturales): 55 (-11,3%)
- En San Isidro (asociaciones y partidos políticos con caseta): 23 (-11,5%).
- En San Juan: 10 (+0%)

RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS

En relación con el Proceso Gestión de Asociaciones - Asociacionismo:

| REGISTRO ASOCIACIONES | 2016 | 2017 | 2018 |
|----------------------------|--------|--------|--------|
| Nº asociaciones culturales | 102 | 106 | 109 |
| Nº asociaciones activas | 93 | 95 | 90 |
| Nº personas asociadas | 12.402 | 11.826 | 12.223 |
| Nº de asociaciones nuevas | 7 | 4 | 3 |

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

- Asociación Cultural de Alcobendas Brocal
- Asociación Teatral Tercer Acto
- Asociación Benéfico, Cultural y Deportiva

Durante el 2018 no se ha producido la **baja** de ninguna asociación el Registro Municipal de Asociaciones, Fundaciones y Entidades Análogas del Ayuntamiento de Alcobendas.

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

- Asociación AYUR
- Asociación Cultural Babel Ensemble
- Asociación para la Difusión de Idiomas y Cultura Escuela English Culture Centre (ECC)
- Asociación Fotográfica 50 mm
- Asociación de Cultura Japonesa de Alcobendas
- Asociación Artesanía Diversa La Polvorilla
- Asociación Cultural Mad-Mundi
- Smoth-Pit
- Asociación Cultural y Ecologista Tiempos Modernos

Según el sistema de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones, en el año 2018 se han recibido **nueve felicitaciones** por actuaciones del servicio.

RESULTADOS CLAVE

En relación con el **objetivo estratégico 183 del PDA**, se ha llevado a cabo la **XXI Muestra Local del Teatro**, en la que han participado 16 grupos de teatro, **con una asistencia de 2.646 personas**. En la programación de la Muestra participaron en realidad 19 asociaciones, pero hubo tres que, por motivos internos, no se pudieron materializar. Una de las obras suspendidas fue la prevista para el TACA, de ahí que haya un menor número de asistentes con respecto al año anterior.

También se ha realizado el **XVII Certamen de Poesía de las Casas Regionales**, en el cual ha disminuido ligeramente la participación con respecto al 2017 pero aumentado sobre la media de ediciones anteriores ya que se han presentado 191 poemas, frente a los 242 del año 2017, o los 178 del año 2016. Como información relevante, casi un 20% de los poemas presentados procede de otros países, lo que indica que el Certamen de Poesía gana prestigio a nivel internacional.

En correspondencia con el **objetivo 190 del PDA**, relativo al impulso de la música y otras actividades culturales en la calle, se han llevado a cabo 31 **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. Casa Regional Castilla y León
- Procesiones de Semana Santa, Bandas y saetas (cuatro)
- Encuentro de gaiteros. Xuntanza de Galegos
- Actuaciones musicales en la Plaza del Pueblo (Programa San Isidro) (dos)
- Concierto Dos de Mayo, Banda Municipal.
- Pinar de San Isidro, Banda Municipal.
- La Fuensanta y Banda de la Huerta. Casa de Murcia (dos)
- Semana Cultural de Castilla y León
- Conciertos de primavera y verano en templete parque Cataluña (dos), Banda.
- Día Europeo de la Música, Banda y Coral
- La música conquista la calle: Coral Alborada y Coral de Alcobendas (dos)
- Alcobendas en Danza (tres)
- Festival de Circo (ocho)
- Alcobendas Flamenca (dos)
- Cábila Almorávide de Caravaca de la Cruz. Casa de Murcia
- San Juan/Noche Celta: Kepa Junquera, Bellydance y Xuntanza (tres)

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 **ocho cursos sobre redes sociales a las asociaciones** y que el número de **nuevos seguidores de Twitter** asociaciones asciende a 1.206 (78 nuevos seguidores) y de **Facebook** asociaciones a 680 (de los cuales 70 son nuevos)

Las **asociaciones culturales** han colaborado en campañas de **apoyo al pequeño comercio** de Alcobendas (**objetivo 264 del PDA**). Se han realizado ocho actividades circenses correspondientes al Festival de Circo *Simio Cirk Mad*, así como dos representaciones de teatro en la calle dentro de la Muestra de Teatro Local como difusión y dinamización de ésta.

APOYO TÉCNICO CULTURAL

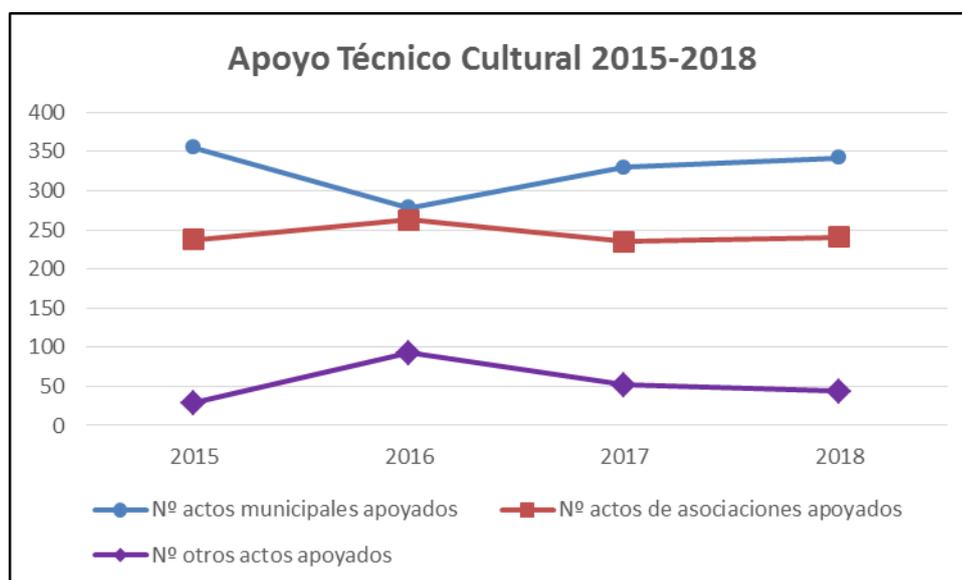
Misión

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 | 2016 | 2017 | 2018 |
|------------------------------------------------------|-------|-------|-------|
| Reclamaciones recibidas | 9 | 10 | 9 |
| Sugerencias recibidas | 0 | 9 | 2 |
| Felicitaciones | 0 | 0 | 6 |
| Actos de asociaciones apoyados técnicamente | 263 | 235 | 241 |
| Actos de servicios municipales apoyados técnicamente | 278 | 330 | 342 |
| Otros apoyos realizados | 93 | 52 | 44 |
| Total eventos atendidos | 634 | 617 | 627 |
| Absentismo: horas | 1.937 | 2.167 | 2.645 |
| Formación: horas | 372 | 192 | 563 |
| Horas extras personal municipal | 5 | 25 | 8,5 |
| Horas personal externo contratado* | 8.545 | 8.963 | 9.539 |

* El dato se refiere a todo al personal técnico, de apoyo y de sala, en 2018: Técnicos luces: 1.484 horas; Técnicos sonido: 781 horas; Técnico de video: 4; Responsable: 248 horas; Mozos: 1.174 horas; Auxiliar información: 209 horas; Jefe de sala: 1.355 horas; Acomodador: 4.274 horas.



LIDERAZGO Y ESTRATEGIA

Se ha consolidado la reorganización en el servicio asignando la distribución del personal por centros, tanto el personal técnico como los responsables con algunos ajustes (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.

Se ha consolidado el sistema de gestión de la calidad ISO9001 a través de la participación del personal del servicio en el Comité de Calidad para la revisión e implantación de los requisitos, formación, y colaboración en las auditorías internas y externas.

Se han modificado los procesos de Planificación y Programación y Fiestas Locales para mejorar la eficiencia del mismo y dar respuesta a todos los grupos de interés con los recursos existentes actualmente.

Con el propósito de una mejora continua y adaptación de las infraestructuras de los espacios escénicos se mantiene una estrecha coordinación con los técnicos y responsables de dichos espacios.

PERSONAS

Los trabajadores del servicio han realizado un total de 179 horas extraordinarias a compensar en tiempo y 8,5 horas cobradas.

Cuatro personas del Centro Integrado de Formación Profesional en Nuevas Tecnologías *José Luis Garci* han realizado prácticas de formación (tres personas de producción, una de sonido).

Dieciséis trabajadores del servicio han realizado diversos cursos, seis dentro del plan de formación continua (nueve cursos) y trece de formación específica (seis cursos), con un total de 563 horas. Hay que destacar, por su importancia, que en 2018 se ha realizado el curso de "Trabajo en altura", en el que han participado los técnicos y operarios del servicio.

ALIANZAS Y RECURSOS

Se ha colaborado con **siete empresas externas: Merino & Merino, Multiple, Europla, Exceltia, Carpas Idea, Prosegur y CSP**. Con todas ellas ha habido buen entendimiento, consolidándose los procesos de pedidos 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 el trabajo 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 os aspectos de seguridad.

Con **CSP** se ha trabajado en la coordinación de actividades empresariales en la Feria de *San Isidro*, en la Cabalgata de Reyes y en los espacios escénicos de los centros municipales.

Con **Artes Plásticas** y con **Mediatecas** se continúa colaborando y proporcionando los apoyos solicitados para las actividades que realizan.

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

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

Se ha dado apoyo a todas las actividades del **Patronato de Bienestar Social** que necesitan de nuestros servicios, tanto de sus asociaciones como del patronato propiamente dicho.

Con **Juventud e Infancia** se han realizado los apoyos técnicos necesarios en las actuaciones principales de los programas "Imagina tu Noche", conciertos juveniles y actividades de asociaciones juveniles, así como en 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 consolidado el uso de la plataforma de intercambio de información en el portal "Colabora" de la intranet donde se comparte toda la información actualizada de los grandes eventos.

PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

Se continúa con el alquiler 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 consolidado la plataforma de intercambio de información en el portal colabora de la intranet. En dicha plataforma están todos documentos

actualizados, dosieres 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** nueve reclamaciones, dos sugerencias y seis felicitaciones de los usuarios del servicio a lo largo del año 2018. De las reclamaciones, cabe destacar que tres son quejas por los Fuegos Artificiales en las Fiestas de la Virgen de la Paz y otras tres por usuarios que al llegar tarde a una función de un espectáculo no se le permitió la entrada al recinto.

RESULTADOS CLAVE

Se han **apoyado técnicamente un total de 627 actos** (241 de asociaciones, 342 de delegaciones municipales, 44 apoyos a otros procesos).

Estas cifras suponen un aumento respecto al año anterior de 18 eventos escénicos y 8 apoyos menos de la clase "apoyos a otros eventos".

De los actos en los espacios escénicos, 147 se han llevado a cabo en la Sala de Actos del Centro Cultural *Pablo Iglesias*, 150 en *La Esfera*–Plaza Cubierta, 125 en el Centro de arte y el resto, 161 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 fuera de plazo en 2018 han sido 54 y se han suspendido 87 actos después de solicitados. El servicio que más eventos ha suspendido ha sido apoyo asociaciones con 18, seguido de educación con 11.

| PETICIONES DE APOYO TÉCNICO FUERA DE PLAZO Y SUSPENDIDAS en 2018 | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|
| | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | TOTAL |
| SUSPENDIDAS | 5 | 8 | 8 | 9 | 7 | 9 | 2 | 0 | 8 | 8 | 12 | 11 | 87 |
| FUERA DE PLAZO | 1 | 5 | 0 | 9 | 1 | 11 | 4 | 0 | 4 | 8 | 6 | 5 | 54 |
| Detalle de las peticiones suspendidas en 2018 | | | | | | | | | | | | | |
| Servicio o Departamento | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | TOTAL |
| PSC- ASC | 1 | 0 | 2 | 1 | 2 | 1 | 0 | 0 | 3 | 2 | 4 | 2 | 18 |
| PBS- MAYORES | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 6 |
| PBS-ASOCIACIONES | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 1 | 7 |
| PBS-SALUD | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| IMAGINA- INFANCIA | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 3 |
| MUJER INMIGRACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| COOPERACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 3 |
| PIC.A | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| FUNDACIÓN | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 3 | 7 |
| PMD | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| EDUCACIÓN | 0 | 1 | 0 | 4 | 2 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 11 |
| CONSUMO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 |
| ARTES PLASTICAS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ALCALDÍA | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 5 |
| ESCUELA MÚSICA | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 3 |
| TACA | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| PARTICIPACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| OTROS | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 2 | 2 | 0 | 3 | 1 | 2 | 1 | 14 |
| TOTAL SUSPENDIDAS | 5 | 8 | 8 | 9 | 7 | 9 | 2 | 0 | 8 | 8 | 12 | 11 | 87 |

Fiestas Locales

- **Cabalgata de Reyes.** Alquiler mediante pliego de 23 carrozas: tres para los Reyes, 10 para AMPAS y 10 para otras asociaciones solicitantes. Se cambia el recorrido del año anterior para evitar la zona estrecha de la calle Constitución junto al colegio *Valdepalitos*. Se han instalado seis espacios para personas con discapacidad en el recorrido, y por segundo año consecutivo se ha geo localizado el recorrido siendo

accesible en tiempo real a todos los ciudadanos a través de sus dispositivos electrónicos.

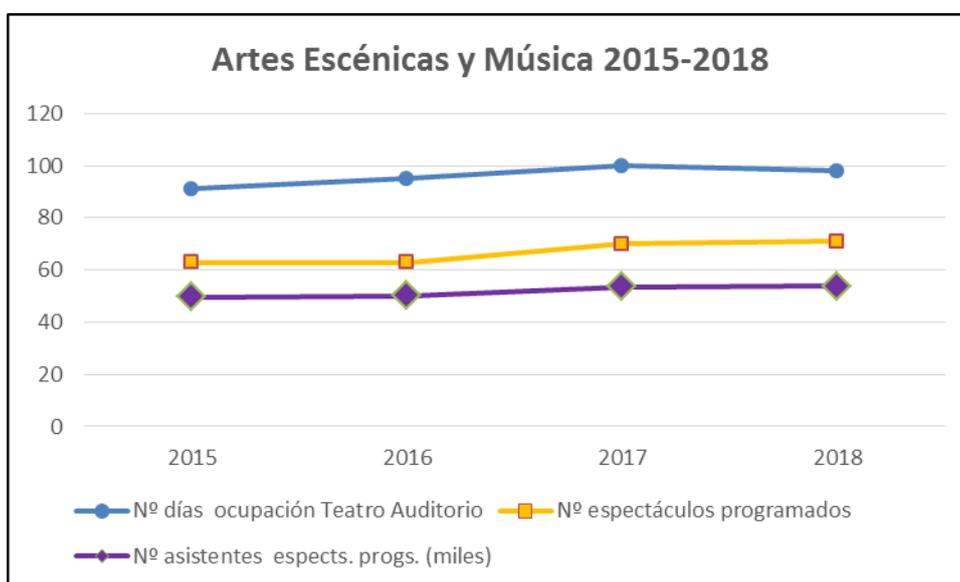
- **Virgen de la Paz.** Sin variaciones importantes en su realización, contratándose las infraestructuras necesarias mediante pliego. Se han instalado tres espacios para personas con discapacidad en el recorrido.
- **Carnaval.** Se mantuvo el mismo esquema que el año anterior: baile de máscaras en la 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. Se mantuvo la 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 y otro en la Avda. de Valde las Fuentes para diferentes actividades, 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 | 2016 | 2017 | 2018 |
|-----------------------------------------------|--------|--------|--------|
| Ocupación del Teatro: Días | 95 | 100 | 98 |
| Alquiler del Teatro: Días | 4 | 4 | 7 |
| Reclamaciones recibidas | 8 | 9 | 5 |
| Sugerencias recibidas | 7 | 4 | 5 |
| Asistencia a espectáculos de abono | 29.792 | 32.559 | 32.568 |
| Asistencia a espectáculos Campaña Escolar | 18.155 | 14.947 | 15.048 |
| Asistencia a espectáculos Cultura en Familia | 14.223 | 6.050 | 6230 |
| Asistencia cesiones del Teatro asociaciones | 19.134 | 18.011 | 14.363 |
| Espectáculos | 63 | 70 | 71 |
| Representaciones | 121 | 121 | 124 |
| Absentismo: horas | 298 | 666 | 1.372 |
| Formación: horas | 615 | 160 | 418 |
| Asistencia a espectáculos Artes Esc. y Música | 50.198 | 53.556 | 53.846 |
| Butacas para espectáculos | 989 | 989 | 989 |



LIDERAZGO Y ESTRATEGIA

Cumpliendo con los objetivos de la estrategia de la organización el servicio ha participado en los diferentes encuentros de formación de carácter transversal e impartidos por las diferentes áreas internas del Ayuntamiento, como ha sido la nueva organización y programa de compras centralizadas, la nueva ley de contratos, el nuevo sistema de contabilidad, nueva ley de fiscalización y el conocimiento de la puesta en marcha del nuevo Reglamento de Participación Ciudadana.

Hay que subrayar el compromiso del servicio con el Sistema de Gestión de Calidad de PSC, donde se ha seguido avanzando en la implantación de los nuevos requisitos de la Norma ISO 9001:2015, realizando una adecuada revisión de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el contexto y los riesgos y oportunidades, que han dado lugar a nuevos enfoques manteniendo la trazabilidad del proceso de planificación y programación, y la alineación de objetivos con los generales de la Institución.

Cabe destacar la participación del servicio en la defensa de las auditorías del premio *Fundibeq 2018*, categoría oro (Premio Oro Iberoamericano de la Calidad), y para la renovación del *Sello Ciudad Amiga de la Infancia* con mención de excelencia otorgado por *Unicef*, destacando la buena práctica "La transversalización de la participación infantil".

Siguiendo con la línea del trabajo transversal dentro de la estrategia de la organización, el servicio ha formado parte de los diferentes actos y programas de cultura y educación como: Fiestas Virgen de la Paz, Fiestas de San Isidro, "Música en la Calle", "La Noche en Blanco", "Poesía y Música" y ha liderado los programas "Alcobendas en Danza", "Alcobendas Flamenca" y la Muestra de Títeres y Teatro de Calle, así como la programación de los artistas estelares de las fiestas de San Isidro.

En la Campaña Escolar, y siguiendo con los objetivos de la organización en la sensibilización en la educación escolar, se ha contado con programación que cumple con las acciones definidas dentro del Pacto Social por el Fin de la Violencia de Género.

El Teatro Auditorio es miembro fundador de la *Red Española de Teatros, Auditorios, Circuitos y Festivales* de titularidad pública. La participación activa en la Red nos permite acceder a la información más completa sobre el mundo de las artes escénicas, con más de 7.000 espectáculos, sus cachés, datos actualizados de más de 5.000 compañías de teatro, danza, circo y música. El formar parte de su Junta Directiva desde el año 2018, ofrece a Alcobendas acceso a los lugares más importantes del sector y nos da representatividad a través de reuniones con otras entidades de gran relevancia (Ministerio, organizaciones de productores y distribuidores, etc.) que sitúan a nuestra ciudad en primera línea del sector de las artes escénicas tanto en España como a nivel internacional, generando redes de trabajo y confianza que permiten realizar proyectos y programaciones en colaboración.

Por otro lado, permite que el Teatro Auditorio de Alcobendas alcance mayor visibilidad a nivel estatal e incluso internacional en el ámbito de la gestión pública de los espacios escénicos, participando en la elaboración y desarrollo de los planes estratégicos sobre políticas públicas de exhibición de artes escénicas y musicales que se llevan a cabo en España

Continuando con el cumplimiento de los objetivos estratégicos del PDA se sigue trabajando en la segmentación de los diferentes grupos de interés consolidando el fichero "Amigos de la Cultura" dando lugar a la definición de las diferentes líneas de análisis para mejorar la comunicación y difusión de la oferta cultural de la ciudad.

Seguimos respondiendo a una oferta cultural de calidad, plural, diversa y accesible a todos los públicos, manteniendo el precio medio para un espectáculo de adultos de 11 € y de 4 € para un espectáculo familiar.

PERSONAS

Se han llevado a cabo diferentes cambios en la organización del servicio debido a la jubilación parcial del Responsable Técnico, favoreciendo dicha prejubilación la promoción interna de miembros del equipo técnico.

El equipo del Teatro Auditorio ha realizado un total de 38 cursos de formación con una media de 2,5 cursos por trabajador. Hay que destacar el curso de "Trabajo en altura", realizado por todo el equipo técnico y con una valoración media de la eficacia de 7,62 puntos sobre 10, y el curso de "Primeros auxilios y manejo de desfibrilador", realizado por todo el equipo del teatro con una valoración de 7,5 puntos. Cinco personas del equipo han participado en la formación de la Escuela de Verano de la Red de Teatros y Auditorios, realizando cursos tanto destinados a gestores, como a técnicos, con una valoración de 8 puntos. Nuevamente el 100% de la plantilla ha recibido formación en los procesos de calidad y mejoras de la *Norma ISO 9001-2015*, así como han sido informados de los diferentes cambios a través de los boletines de calidad enviados periódicamente desde Gerencia.

Cumpliendo con lo establecido por ley, se ha realizado formación del Plan de Autoprotección del TACA, previo al simulacro de evacuación, con informe muy favorable de los servicios de Prevención de Riesgos del Ayuntamiento.

ALIANZAS Y RECURSOS

El convenio de colaboración de la **Red de Teatros de la Comunidad de Madrid** nos ha permitido programar, una vez más, compañías nacionales e internacionales de alta calidad sin ampliación presupuestaria y con el apoyo económico de la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte. Hay que destacar un año más el pequeño incremento de la subvención en un 4%, lo cual hace que hayamos recibido un total de **57.441 €**.

El eje estratégico de colaboración del Teatro Auditorio con la **Red Española de Teatros, Auditorio, Circuitos y Festivales de Titularidad Pública** nos permite, entre otras muchas cosas, tener acceso de primera mano a una información actualizada sobre los espectáculos que giran y los que se van a producir próximamente, siendo fundamental para la programación cultural de la ciudad. También tenemos información directa y asesoramiento sobre legislación y gestión cultural que resulta muy valiosa para el desempeño de nuestra misión, así como intercambio de experiencias con otros espacios asociados.

Destacar la alianza con el **Festival de Teatralia** y el **Festival de Titirimundi**, alianzas que nos permiten ofrecer espectáculos internacionales y de alta calidad.

Las **librerías de literatura infantil** de Alcobendas nos siguen apoyando en la difusión y comunicación de la Muestra de Títeres y Teatro de Calle, cumpliendo con lo indicado en la actuación del PDA 1078.

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 variada y de alta calidad.

Este año hemos podido contar como clientes preferentes y como alianzas para la gestión y planificación del Teatro Auditorio con **Acciona** y con el colegio **Aldeafuente** y la **Fundación San Patricio**, que han generado al Patronato Sociocultural unos ingresos de **74.885,53 €**.

A través de la empresa **Csp Provea** se establece la Coordinación de Actividades Empresariales, aspecto imprescindible para garantizar la Prevención de Riesgos Laborales en óptimas condiciones en los espectáculos y actos que tienen lugar en el Teatro Auditorio.

La **empresa de Sistema de Venta de Entradas** sigue siendo una alianza estratégica para el Servicio, permitiéndonos aparecer en los primeros lugares de los resultados de búsqueda en internet, con un SEO de primera categoría.

PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

Dentro del Sistema de Gestión de Calidad, se han revisado la Política de Calidad, los diferentes procesos estratégicos y operativos del sistema y se ha actualizado el mapa de procesos del PSC integrando el área de educación.

De los descuentos y promociones ofrecidos sigue siendo el descuento del 25% a mayores de 65 años el más solicitado, afectando a un 15 % de las entradas vendidas en los abonos, seguido por el descuento de familia numerosa.

Dentro de las promociones dirigidas al público familiar el descuento más solicitado es el llamado "3+1".

Conviene señalar la participación del servicio en las diferentes actividades promovidas por la organización, siguiendo con el criterio de fomento y acercamiento de la cultura a los ciudadanos, colaborando en los diferentes premios con invitaciones para disfrutar de la programación del Teatro (Carnaval, Gymkana matemática, "La Noche en Blanco", concursos de AMPAS, etc.)

El público ha podido disfrutar de varias obras *accesibles* cuyo objetivo ha sido acercar el teatro a personas **con discapacidad sensorial** (auditiva y/o visual) pudiendo asistir a obras de teatro de forma normalizada y pudiendo compartir esta experiencia con amigos y familiares.

Al pertenecer el servicio a la Red de Teatros, la programación y actividades del Teatro Auditorio, son difundidas por las diferentes plataformas de esa Red, entre ellas www.redescena.net, un portal con más de un millón de visitas anuales.

RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS

Se ha desarrollado y apoyado la producción de **22 cesiones** del Teatro Auditorio con una ocupación media de 66 %. Proyectos de interés cultural cuyo objetivo ha sido fomentar la obra de los artistas locales.

El número de **reclamaciones** ha **descendido** un 4% respecto al 2017, manteniéndose el número de sugerencias (cinco reclamaciones/cinco sugerencias). Hay que destacar las

felicitaciones recibidas por el buen trabajo realizado por el equipo en la ejecución de las producciones artísticas.

El número de **Amigos del Teatro Auditorio** se sigue manteniendo (**600 abonos**). El Abono General sigue siendo el más solicitado cumpliendo con el criterio de ocupación de un **65% del aforo**, seguido del abono alternativo con una ocupación de un 37% del aforo. El público familiar sigue demandando preferentemente las diferentes promociones y descuentos.

| AMIGOS DEL TEATRO | AÑO 2016 | AÑO 2017 | AÑO 2018 |
|---------------------------|----------|----------|----------|
| Abono General Amigos | 362 | 350 | 348 |
| Abono General Butacas | 672 | 651 | 644 |
| Abono Alternativo Amigos | 194 | 223 | 202 |
| Abono Alternativo Butacas | 356 | 407 | 367 |
| Abono Familia Amigos | 66 | 53 | 50 |
| Abono Familia Butacas | 227 | 182 | 164 |

El público ha podido disfrutar de una variedad de espectáculos de todos los géneros y estilos: desde el teatro a la zarzuela, pasando por la música, el circo y la danza.

El teatro ha tenido, como ya es habitual, una presencia destacada en la programación con grandes comedias como "La ternura", "Burundanga" o "The ópera locos", acompañadas de dramas como "Tres hermanas" u "Oleanna".

La calidad de los espectáculos, es uno de los objetivos del servicio y podemos destacar dos grandes figuras del mundo artístico como Maria Pagés y el legendario Pablo Milanés, que han pisado por primera vez el escenario del Teatro Auditorio.

Dentro de la programación internacional, podemos subrayar dos propuestas musicales como "Volosi", compañía polaca, y una artista destacada dentro de la canción portuguesa como "Cristina Branco", y como gran apuesta podemos señalar la visita al Teatro Auditorio de la compañía canadiense "Boch Dreams".

Debemos mencionar el programa "Puro Teatro", que ha permitido que el público disfrute en el escenario de pequeñas joyas teatrales, teniendo gran aceptación y con una ocupación de un 80%.

Los espectáculos destinados al público familiar han completado una programación muy variada.

| Porcentaje de ocupación (abonos) | AÑO 2016 | AÑO 2017 | AÑO 2018 |
|----------------------------------|----------|----------|----------|
| | 75% | 70% | 70% |

RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS

En la **Encuesta de Calidad Percibida de Usuarios del servicio del Teatro Auditorio Ciudad de Alcobendas** del año 2018, la valoración general es de 8,55 puntos sobre 10, presentando una pequeña subida respecto a la encuesta del 2016. El aspecto mejor valorado es el del personal, con 9,25 puntos, destacando como fortalezas la simpatía, profesionalidad y motivación junto con la comunicación con el usuario. En cuanto a la programación, el teatro vuelve a ser la preferencia de los usuarios con una puntuación de 8,81 puntos sobre 10. Subrayar que los abonados del teatro vuelven a dar una valoración global del servicio de notable alto.

Una vez más, las encuestas realizadas a las compañías visitantes califican el servicio con sobresaliente (9,6 puntos sobre 10), destacando la información técnica, la profesionalidad del personal, el trato recibido, las instalaciones y los aspectos de seguridad y prevención.

RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

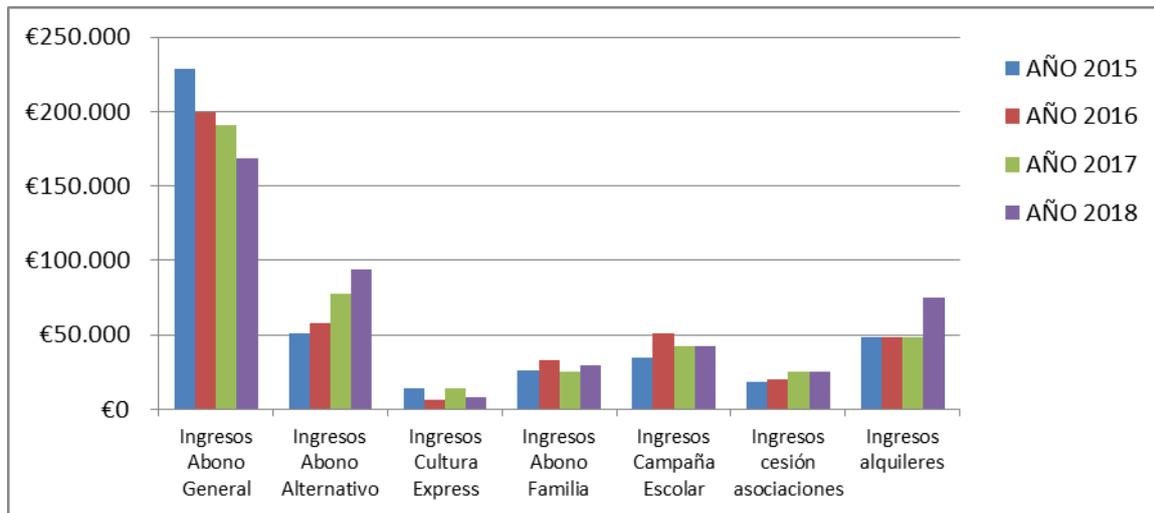
Hay que destacar que la **Encuesta de Hábitos y Demandas Culturales de la Población Adulta de Alcobendas** de 2018 muestra que los encuestados vuelven a elegir las funciones del teatro como actividad cultural de preferencia.

RESULTADOS CLAVE

Los **asistentes a espectáculos de Artes Escénicas y Música** (Abonos, "Cultura Express", "Puro Teatro" y Campaña Escolar) han alcanzado un total de **53.846** (manteniéndose respecto al 2017), lo que unido a los espectadores que han disfrutado de las producciones realizadas por artistas locales alcanza un total de **68.209** asistentes.

La recaudación por venta de entradas, cesiones y alquileres ha sido de **510.897,88 €**, que tras la liquidación de entradas y otros gastos asociados arroja unos ingresos netos de **447.739,69 €**.

| CONCEPTO | 2016 | 2017 | 2018 |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------|----------------|
| Nº espectáculos (Abono General, Alternativo, Cultura Express y Puro Teatro) | 19+9+5=33 | 19+12+11+5=47 | 19+13+11+5+=48 |
| Espectadores de Abono | 22.858 | 26.797 | 26.094 |
| Nº espectáculos / Nº funciones (Cultura en Familia) | 22/22 | 21/21 | 25/25 |
| Espectadores de Cultura en Familia (abono familia y cultura en familia) | 14.223 | 12.500 | 12.736 |
| Nº espectáculos / Nº funciones (Campaña Escolar) | 14/44 | 12/35 | 13/41 |
| Espectadores de Campaña Escolar | 18.155 | 14.947 | 15.048 |
| Nº espectáculos / Nº funciones Cesiones | 28/28 | 28/28 | 22/22 |
| Espectadores de Cesiones de Asociaciones | 19134 | 18.011 | 14.363 |



En lo que se refiere al cumplimiento de **objetivos** y acciones del **PDA**, con los que se encuentran alineados los objetivos del GPO del Servicio, **se han cumplido al 100%** las diferentes acciones: creación y participación de "La Noche en Blanco" (**objetivo 188/acción 1066**) ; análisis y diseño de un plan de marketing cultural (**objetivo 201/acción 1074**); difusión del talento local a través de las redes sociales (**objetivo 183/acción 1059**), sin olvidarnos del cumplimiento en programación de espectáculos de redes nacionales e internacionales (**objetivo 184/acción 129**), como el potenciar las actividades con artistas emergentes en el ámbito de las artes escénicas (**objetivo 264/acción 987**).

ARTES PLÁSTICAS

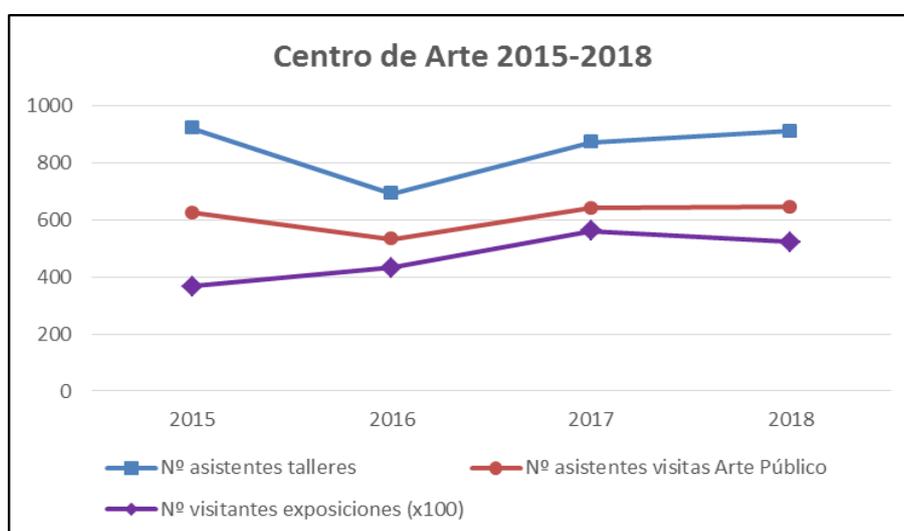
Misión

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 | 2016 | 2017 | 2018 |
|----------------------------------------------------------|--------|--------|--------|
| Reclamaciones recibidas | 6 | 6 | 3 |
| Sugerencias recibidas | 3 | 1 | 1 |
| Asistencia a exposiciones Centro de Arte | 43.159 | 56.056 | 52.151 |
| Asistencia a talleres de Cultura en Familia | 691 | 871 | 911 |
| Asistencia a visitas guiadas de "Arte en la ciudad" | 532 | 641 | 645 |
| Absentismo: horas | 1.092 | 283 | 700 |
| Formación: horas | 152 | 236 | 214 |
| Asociacionismo de Artes Visuales | 6 | 3 | 5 |
| 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 | 695 |
| Nº de personas usuarias | 17.375 | 22.141 | 21.801 |



LIDERAZGO Y ESTRATEGIA

A lo largo de este año se consolida la coordinación con el servicio de Apoyo Técnico para gestionar las actividades y eventos que van en aumento y se celebran en el Centro de Arte. Para su mejora se elaboró una normativa común que ha resultado muy útil para la coordinación de nuestras actividades. 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 proporciona un mayor grado de éxito en los actos programados 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", etc.), que sirven para mejorar los programas significativamente.

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 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, con especial hincapié en el colectivo escolarizado.

Continuamos la coordinación con otros departamentos municipales que trabajan con diferentes colectivos de adultos y jóvenes para atender sus necesidades en cultura artística.

Nuestro servicio lideró la organización en el Centro de Arte de la primera "Noche en Blanco" de Alcobendas, coordinándose con 10 departamentos municipales y otros colaboradores externos. Durante todo el año hasta su realización se produjeron siete reuniones con los distintos servicios y departamentos.

PERSONAS

Se sigue contando con el conservador de la Colección de Fotografía de Alcobendas, cuyas funciones abarcan diversos temas relacionados con la colección y la fotografía (difusión, exposiciones, itinerancias, etc.), dedicando parte de su tiempo este año a la preparación de las actividades relacionadas con el 25 aniversario de la Colección.

Este año hemos tenido un cambio en la composición del personal de nuestro servicio al producirse en el mes de mayo la reincorporación de un auxiliar de información y control y, por tanto, la vuelta de otro auxiliar al servicio de Mediatecas.

Hasta abril continuamos con la presencia de una alumna de prácticas de la Universidad Complutense y hasta junio con dos alumnas del Ciclo Formativo de Grado Superior de Animación Sociocultural y Turística del Instituto de Enseñanza Secundaria *Virgen de la Paz*, que se incorporaron en octubre de 2017 en prácticas duales, para apoyar el programa educativo del Centro. En septiembre de este año renovamos el convenio de prácticas duales con el IES *Virgen de la Paz*, incorporándose al Servicio esta vez una sola persona, que permanecerá con nosotros hasta junio de 2019

En cuanto a la formación ofertada por el ayuntamiento para el personal durante 2018, se realizaron seis acciones formativas, con un total de 214 horas lectivas. Se sigue notando que la carga de trabajo diario dificulta la solicitud y realización de cursos en el servicio.

Este año se organizó un curso de formación específica: "Montaje de Exposiciones en tiempo de crisis", al que asistieron ocho personas del equipo con un resultado valorado como excepcional por los trabajadores.

ALIANZAS Y RECURSOS

Las **empresas** que trabajan durante todo el año con nosotros, proporcionando distintos servicios, son: **Seromal, Ilunion** (vigilancia y seguridad del centro), **Excelltia** (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), **José León** (pintura de salas), **Ambal y Euyin** (producción lonas del boulevard), **Avinilo y Euyin** (vinilos), **Adaptext** (traducciones); **Mirarte** para gestionar las visitas de "Arte en la Ciudad", **CSP Coordinación** (plan de autoprotección y control de empresas).

Se mantiene el convenio con la **Comunidad de Madrid** a través de la red *Itiner* para exponer en Alcobendas. También se renueva el convenio de colaboración con **PhotoEspaña**, que incluye la exposición del ganador de "Descubrimientos" en la sala Punto de Encuentro y la inclusión en el programa del festival de seis exposiciones de nuestra programación (Juan del Junco, Luis Carlos Tovar, Graciela Iturbide, Master PIC.A, Ballester y Fontcuberta).

Hemos colaborado con la **Galería Helga de Alvear** y con la **Fundación Helga de Alvear** para su posterior itinerancia a Alcobendas. Colaboración también con la **Región de Murcia** para la exposición "A los que viajan" de Mar Sáez.

Para la exposición "Graciela Iturbide. Fotografías" se firmó un importante convenio con la **Fundación Mapfre**, así como otras entidades como la **Colección Oliva Arauna o la Galería Rafael Ortiz**. Por último, para la exposición "Dialogue de l'ombre doublé" realizamos convenios con **MACBA, Fundación La Caixa, MNCARS, Archivo Lafuente, y Helga de Alvear**.

Hemos colaborado igualmente con **otras empresas artísticas**, fundamentalmente para el préstamo de obras: **Joan Prats, Moisés Pérez Albéniz, Juana Aizpuru, Espacio OTR, Angels Barcelona, The Goma, ATM Gallery, Twin Gallery, F2, Museo Nacional de Ciencia y Tecnología, Archivo Lafuente, Sandra Gamarra, Estrany de la Mota Enrich, Erart, Rafael Ortiz** ...

Un año más, continuamos nuestra alianza de colaboración con la feria española de arte contemporáneo más importante, **ARCO**, manteniéndonos en el programa VIP de los coleccionistas de la feria. Además, por primera vez, se hizo una visita para acercar a los ciudadanos de Alcobendas a esta feria, invitando a 25 personas a una visita organizada desde el Centro de Arte, siendo un éxito.

Seguimos manteniendo el acuerdo de colaboración entre la **Asociación 9915** y el Ayuntamiento de Alcobendas, que este año se ha traducido en el depósito de una obra de Nicolás Grosz, que se expone en el Centro de Arte.

La colección de Fotografía Alcobendas este año no realizó ninguna itinerancia como tal, pero sí se ha prestado una fotografía que formó parte de la exposición "El pintor de canciones", que se celebró en el **Centro de Arte Fernando Fernán Gómez** de Madrid.

De nuevo hemos recibido financiación de la empresa **DKV** a través su fundación para desarrollar el proyecto de Arte y Salud con afectados de Parkinson.

Seguimos colaborando en la experiencia relacionada con el arte y la educación que se ha llevado a cabo por segundo año consecutivo, 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"), contamos con una persona en prácticas para el desarrollo del proyecto "Akuario", de jóvenes y adolescentes en riesgo de exclusión social. Dado el interés por el trabajo con arte, se ha incorporado al programa el proyecto "Pecera" (colectivo infantil), con una transformación de su espacio de trabajo en la Casa de las Asociaciones.

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 continuamos participando en la "Semana de la Movilidad" con dos actividades: exposición de lonas de medios de transporte en el paseo *Valdelasfuentes* y "Arte en la Ciudad en Bicicleta".

Mantenemos el vínculo con el **Patronato Municipal de Deportes y el Centro Cultural Anabel Segura**, al gestionar sus espacios expositivos, coordinando la programación, montaje y seguimiento de las exposiciones.

Continuamos trabajando en programas transversales como "Cultura en familia", "San Isidro", "Día de la Infancia", "Carnaval", "Semana de la movilidad", etc., colaborando con diferentes departamentos municipales.

El **departamento de Comunicación** se encarga de diseñar y gestionar la producción de dípticos e invitaciones de las exposiciones, requiriendo una coordinación y ajustes cada vez más efectivos. Los catálogos se siguen haciendo con empresas externas, pero de manera coordinada con Comunicación.

PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

Este año, el servicio de Artes Plásticas ha afrontado dos grandes retos de gran calado, que se han sumado a su trabajo habitual y que, por tanto, han requerido un esfuerzo extra por parte de todo el equipo:

NOCHE EN BLANCO. Nuestro servicio lideró la organización, en el Centro de Arte de la primera Noche en Blanco de Alcobendas coordinados con 10 departamentos municipales y otros colaboradores externos. La actividad fue un éxito de convocatoria (2.018 visitantes, 30 actividades).

La valoración y respuesta de los ciudadanos ha sido muy positiva y mereció la pena el esfuerzo extra de los trabajadores al respecto de la coordinación y ejecución de las actividades, gracias a la colaboración de los servicios y asociaciones implicadas en el desarrollo de esta primera noche en blanco de Alcobendas y sugiriendo la dotación de una partida presupuestaria propia para las nuevas convocatorias del evento.

25 ANIVERSARIO DE LA COLECCIÓN DE FOTOGRAFÍA ALCOBENDAS. Se han programado cinco exposiciones en diferentes espacios de la ciudad, acompañadas de actividades entre las que se encontraban visitas guiadas, encuentros con artistas, tertulias, etc., y una recepción a la que se invitó a los fotógrafos representados en la Colección.

Además de las actividades especialmente dirigidas a jóvenes en nuestra programación (Taller de Fotografía y Fotonovela,) se han incorporado este año, dirigidos a este colectivo dos nuevas acciones: "Semana de la Juventud" y "Campus artístico", en verano, para jóvenes, este último con gran éxito de valoración y participación.

Elaboramos la programación en el espacio expositivo de *Valdelasfuentes*. En la línea de desarrollo del talento local y la apertura a los colectivos relacionados con las artes, se ofreció por segundo año consecutivo a la Asociación *Artistas del Pueblo* la posibilidad de programar dos exposiciones en el espacio de la *Ciudad Deportiva Valdelasfuentes*.

Una vez acabado el registro y descripción de las obras de la colección, durante el año pasado, este año finalizó la relación entre las fichas de conservación y los registros de las piezas de arte.

Dentro de las actividades relacionadas con "Arte y Salud", se desarrolló con la colaboración de *Fundación DKV* un proyecto del que fue partícipe la *Asociación de afectados de Parkinson de Alcobendas*.

Se consolida el programa dirigido a adultos "Encuentros con el Arte", con cuatro actividades a lo largo del año y centrado este 2018 en encuentros con artistas fotógrafos, al celebrarse el aniversario de la colección.

La gestión la página web ha mantenido sus números con respecto al año 2017 (39.763 visitantes en 2017/ 38.407 visitantes en 2018) probablemente por la necesidad de un proceso de mejora y renovación que ya se ha empezado a abordar.

Expusimos en el Punto de Encuentro al ganador de la edición de 2017 de "Descubrimientos PhotoEspaña" (Luis Carlos Tovar) y participamos en el festival de *PhotoEspaña* con seis exposiciones presentes en la sección oficial.

Como otros años, realizamos en nuestras instalaciones actividades dependientes de otros servicios, como "El Juguetón" y "Aventurarte" (Juventud, Infancia y Adolescencia) y la programación del Auditorio "Paco de Lucía", además de algunas actividades de la Universidad Popular *Miguel Delibes*. Como novedad, hay que destacar la colaboración con el servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia en su "Semana de la Juventud" y en la organización del campus para jóvenes en verano dentro de las instalaciones del Centro de Arte, actividades añadidas al programa de "Colonia de Arte" que venimos desarrollando desde hace de cuatro años.

Eduardo Nave recibió el **primer premio PhotoEspaña 2018 al mejor libro de fotografía** por la publicación "Like. Eduardo Nave" realizada en el Centro de Arte en mayo de 2017 a raíz de su exposición en nuestro centro.

Participamos activamente en el desarrollo del fichero "Amigos de la Cultura" para integrar nuestro listado de usuarios en el común, aunque de momento no se ha podido traducir en una base común.

También participamos activamente en la mejora continua del sistema de gestión implantado en los servicios de Cultura según norma ISO 9001:2015 siguiendo las observaciones y áreas de mejora identificadas en la auditoria interna. El cuatro de diciembre se nos eligió como servicio entre los cinco del área de Cultura para ser objeto de auditoría, revisión que pasamos con éxito.

Es importante señalar que seguimos teniendo un aumento de actividades y complejidad en el desarrollo de nuestra labor, que no se compensa con mayores recursos de personas.

RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS

El número de usos de los espacios del Centro de Arte ha sido de **695** con un total de **21.801 usuarios**, aumentándose con respecto al año anterior un 10% los usos.

En cuanto a las **exposiciones**, se han llevado a cabo **34 exposiciones**, seis en las salas 1, 2 y 3 del Centro de Arte, ocho en el "Punto de Encuentro", nueve en el Centro Cultural *Anabel Segura*, siete en la Ciudad Deportiva *Valdelasfuentes* y cuatro en los bulevares de la ciudad. Dos menos en las Salas del Centro de Arte, lo que explica el menor número menor de visitas.

Las visitas a las **exposiciones del Centro de Arte** han sido en total **52.151**, y aunque supone una disminución en cifras totales, la asistencia media a cada una de las exposiciones del Centro ha aumentado. La exposición de *Graciela Iturbide* (ganadora del V Premio Internacional de Fotografía), además de haber despertado un gran interés por parte de los aficionados a la fotografía, ha sido la más visitada del año en el Centro de Arte con 5.381 visitas.

Las **visitas** anuales a la sala de exposiciones del Centro Cívico **Anabel Segura** suman un total de 2.283. La exposición más visitada ha sido la de la fotógrafa local *Nati Leal*, que además organizó algunas visitas guiadas, obteniendo números *record* en esta sala: 567 visitantes.

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 **5.810**, lo cual supone con respecto al año anterior un **incremento del 15%**.

Dentro de la programación de "Cultura en Familia", se han realizado 10 actividades, incluyendo en ellas el "Tren del Arte", en la que participaron **930 personas**, además de organizar por tercer año la "Ruta de Arte en la Ciudad en bicicleta", enmarcada en la Semana de la Movilidad, con gran éxito.

La **ocupación global anual del Centro de Arte**, con Mediatecas y Apoyo Sociocultural, fue de **269.884 visitantes**, frente a los 267.043 visitantes del año anterior.

Después de los avances del año 2017 en la difusión de nuestro Servicio, este año hemos llegado a 1.726 usuarios en la actividad "Transforma tu espacio". Hemos priorizado (sabiendo que la campaña ya había dado sus frutos y el Centro se había dado a conocer) nuestros recursos hacia otras actividades como "Espacio Creación" con 2.567 usuarios. El total de escolares con los que se ha trabajado en diferentes actividades ha sido de 5.810.

Se consolida el programa iniciado en 2017: *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. En 2018 fueron 1.424 los visitantes adultos atendidos.

En la **Encuesta de Calidad Percibida** realizada a lo largo del año en el Centro de Arte, las exposiciones han resultado valoradas con una media de **9,03 puntos** sobre diez (+0,63 puntos en relación con la encuesta de 2016) y el **75% de los visitantes** ha juzgado las exposiciones **más interesantes que lo esperado** en algún grado (el 52,9% las juzga como "mucho más interesantes": 11,6 puntos porcentuales más que en la anterior encuesta).

RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

En **Twitter** y **Facebook** se aumentaron los seguidores de manera considerable (en *Twitter* 1.914 en 2017 y 2.035 en 2018, y en *Facebook* 3.954 en 2017 y 4.290 en 2018). Hay que mencionar que en julio de este año nuestra cuenta de *Facebook* se dejó de ver por censura y tras una espera ante la no solución se ha creado una nueva página institucional de *Facebook* (en diciembre) que actualmente posee 628 seguidores.

Aumenta la visibilidad de las exposiciones en la **prensa nacional** y **digital**, posicionándose el Centro de Arte como uno de los centros de prestigio nacional: *Antena 3*, *Telemadrid*, en la prensa escrita: *ABC Cultural* (seis veces), *El País* (una vez), "El Cultural" de *El Mundo* (cuatro veces), *La Vanguardia* (seis veces), *El Mundo* (dos veces), *ABC* (tres veces), *El Diario Vasco*, *El Imparcial*). Y también en la prensa digital: "Mas de arte" (cuatro), "Clavo ardiendo" (dos), "Hoy es arte", "La lata muda" (tres), *Exit Express* (tres), etc.

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, como la celebración del 25 Aniversario de la Colección de Fotografía Alcobendas, la exposición del Premio Internacional de Fotografía Alcobendas, la colaboración con la *Fundación Helga de Alvear* o las exposiciones de *PhotoEspaña*.

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) y se incorporó como novedad el Campus de Arte para jóvenes y la participación en la Semana de la Juventud.

Nuestro **posicionamiento** dentro de los centros y museos de arte contemporáneo también se ha traducido en que se nos ha considerado dentro de los centros de referencia para los estudios del *Instituto de Arte contemporáneo* sobre transparencia y visibilidad.

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. y también al apoyo del Concurso de Fotografía *Ciudad de Alcobendas*.

Se ha cumplido este año **el 25 Aniversario de la Colección de Fotografía** y se ha celebrarlo con cinco exposiciones diferentes nuestra colección.

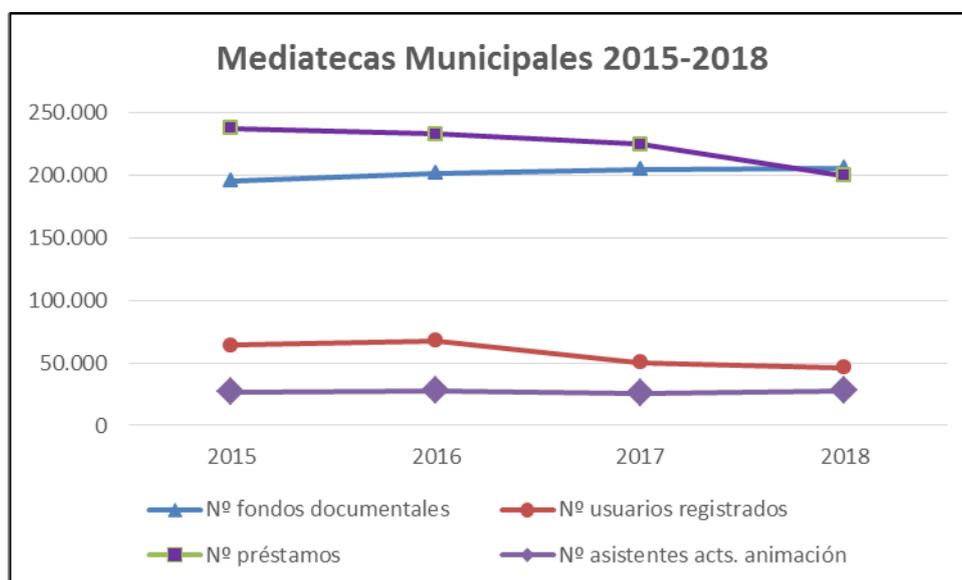
La Colección de Fotografía está **consolidada** en un lugar privilegiado dentro del sector (por sus exposiciones, difusión, catalogación y publicación en la web, eventos complementarios, educativos y divulgativos). Durante el 2018 se han incorporado a la Colección 18 obras: 11 mediante compra y ocho por donación.

MEDIATECAS

Misión

Facilitar a la población el acceso a la información y el conocimiento en diversos soportes (libros, CD 's, cederrones, vídeos, DVD 's, 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 | 2016 | 2017 | 2018 |
|-------------------------------------------------------------------|---------|---------|---------|
| Reclamaciones recibidas | 33 | 85 | 90 |
| Sugerencias recibidas | 48 | 65 | 69 |
| Asistentes a actividades de animación | 27.815 | 26.012 | 27.975 |
| Horas de servicio al público | 13.282 | 13.416 | 13.479 |
| Horas de uso multimedia | 148.993 | 145.012 | 182.154 |
| Usos de la sala de lectura | 301.053 | 284.921 | 307.897 |
| Absentismo: horas | 2.791 | 2.726 | 2.832 |
| Formación: horas | 1.594 | 1.006 | 1.056 |
| Fondos documentales | 201.500 | 204.543 | 205.456 |
| Índice general de documentación | 1'78 | 1,74 | 1,77 |
| Puestos de Mediateca | 820 | 820 | 820 |
| Índice de disponibilidad de puestos de lectura /10.000 habitantes | 72'3 | 69,78 | 70,66 |
| Clientes registrados | 67.432 | 50.464 | 49.238 |
| Índice relativo de personas usuarias registradas | 59'5 | 42,94 | 42,43 |
| Préstamo de libros y otros soportes | 232.648 | 224.711 | 199.224 |
| Ratio de documentos prestados | 3'50 | 4,45 | 4,04 |



LIDERAZGO Y ESTRATEGIA

Durante el año 2018 se ha mantenido la colaboración con distintos grupos de interés, especialmente con el colectivo de libreros y con la Universidad Popular *Miguel Delibes*.

Se participa en la evaluación que realiza la Fundación Iberoamericana para la Gestión y la Calidad (*Fundibeq*). El Ayuntamiento de Alcobendas obtiene el máximo galardón en la categoría ORO. También se realizan con éxito dos auditorías norma ISO 9001: 2015 al servicio de Mediatecas (interna y externa).

De la encuesta de "Hábitos y Demandas culturales de la Población Adulta de Alcobendas" se extrae información relevante para el servicio. Entre ellas, se identifica que son los estudiantes los que realizan un mayor uso de las mediatecas, detectándose un descenso en la frecuencia de asistencia a medida que aumenta la edad del usuario. En cuanto a las demandas más comunes, un 10 % de los encuestados reclaman la ampliación de equipamiento del servicio de mediatecas en sus barrios.

PERSONAS

Se han producido cambios en el personal con la incorporación en diciembre de un contrato de relevo por la jubilación parcial de la gerente del PSC, en la mediateca del Espacio *Miguel Delibes*. Los técnicos que realizaban coberturas mensuales en dicha mediateca vuelven a prestar servicio en la mediateca del Centro de Arte.

Se produce el fin de contrato de un auxiliar con contrato de obra y ocupa su puesto una auxiliar de mediatecas que estaba destinada en el Centro de Arte. Se incorporan dos nuevas auxiliares que ocupan dos puestos interinos; uno de ellos quedó vacante por jubilación y el otro por renuncia del trabajador.

En el plan de Formación Específica del Ayuntamiento, parte del equipo (el coordinador, las responsables y los técnicos) realizó un curso de catalogación RDA. Se realiza un curso más de formación específica: "La Biblioteca del futuro. El futuro de las Bibliotecas", al que asiste todo el equipo.

Se han realizado cursos específicos del programa de formación ofrecido por la FMM y la FEMP ("Catalogación con RDA. Bibliotecas digitales: organización y gestión", "El Reglamento y la Ley General de Subvenciones", "Contratación electrónica"). Además, el personal ha asistido a otros cursos de diferentes temáticas: "Seguridad en la información", "Compras centralizadas".

Se ha asistido a los siguientes encuentros y jornadas: "Encuentro Lectureando"; "Presente y futuro del libro y la lectura en la Biblioteca Nacional"; Jornada Internacional de Experiencias Bibliotecarias "Cabemos todXs: diversidad e inclusión en bibliotecas"; Jornada "Las bibliotecas como laboratorios ciudadanos"; XI Jornada Profesional de la Red de Bibliotecas del Instituto Cervantes (RBIC); curso "RRSS: Content Marketing", "Contra la violencia de género", "E-Biblio".

Se ha actualizado el plan de autoprotección en el edificio del C.C. *Pablo Iglesias*. Se ha realizado formación a todo el personal con la empresa *Iberext* y el Departamento de Estrategia y Desarrollo de Personas de RR.HH.

En el grupo ISO se acordó la creación de distintos grupos de trabajo para tratar temas relacionados con la nueva versión de la norma ISO 9001:2015. La auxiliar administrativa participa en el Grupo de Trabajo 4, que trabaja sobre la gestión de documentación y herramientas y canales de gestión del conocimiento.

De acuerdo a las observaciones y NN. CC. de la auditoría externa e interna del 2017, se realiza la adaptación de la documentación del sistema de calidad de Mediatecas.

Se realiza sesión informativa sobre el sistema de gestión de calidad (ISO 9001:2015) en la que participa todo el equipo.

Durante el año 2018 han realizado sus prácticas cuatro alumnas de Grado Superior de F.P. Dual en la familia profesional de "Animación Sociocultural y Turística". Es el segundo curso en el que incorporamos esta modalidad de prácticas en mediatecas. Una alumna del Grado superior de F.P. de Educación Infantil, realiza sus prácticas con dinimizaciones en Mediatecas. También realiza prácticas una alumna de Filología de la Universidad Autónoma. Un alumno en prácticas administrativas y dos más de informática del instituto *Virgen de la Paz*. Desde el servicio de Formación e Inserción Laboral se remiten para realizar sus prácticas con el inicio del curso cuatro alumnas de Operaciones Auxiliares de Servicios Administrativos y Generales, que se distribuyen en las mediatecas.

Una auxiliar permanece con reducción de jornada por cuidado de hijo y dos auxiliares más disfrutaron de permiso sin sueldo durante el período estival. Dos auxiliares disponen de horas de funciones sindicales.

ALIANZAS Y RECURSOS

El servicio de Mediatecas facilita el préstamo colectivo de fondos a las bibliotecas de **Villaviciosa de Odón, Huelva, Móstoles, Colmenar Viejo y Tres Cantos**. 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. También colabora con biblioteca de **Cebolla**, en Toledo, afectada por inundaciones de Castilla la Mancha, a través de un donativo.

La **Fundación BBVA** seleccionó al servicio de Mediatecas en un estudio sobre el uso de redes sociales a nivel europeo¹. El servicio en colaboración con **Comunicación** del Ayuntamiento continúa con el uso de redes sociales para la difusión del conocimiento y el fomento de la lectura. Se propone como acción acordada la apertura de cuenta en *Instagram* que se visibilizará en la GPO del 2019.

El programa transversal que se mantiene con el **servicio de Mayores**, pese a las dificultades para asistir y acordar fechas convenientes a los dos servicios involucrados, se ha cumplido en un 50%.

Se mantienen **programas transversales** como el "Día del libro", la "Noche en Blanco" (proyecto nuevo), "Poesía y Música" y en la participación activa en la mesa técnica del Pacto Social por el fin de la violencia contra la mujer.

Para la gestión de un club en la nube abierto a todos los usuarios se colabora con la **Comunidad de Madrid** para hacer posible el proyecto en 2019.

Se mantiene la colaboración con en el "Portal del Lector" de la **Comunidad de Madrid**. Se han actualizado o confeccionado 14 guías de lectura o folletos del servicio.

Se realiza una colaboración con el servicio de **Mujer**, incluyendo en el programa "Cultura en familia" cuentacuentos con temática no sexista.

Se mantiene la colaboración con la **Escuela de Música** en fiestas de *San Isidro* realizando una actividad conjunta con cuentacuentos y concierto. También se incluye un concierto En Acústico en el programa de "Música a la Calle".

El año 2018 se mantiene la colaboración con la Comunidad de Madrid en programas como "La noche de los libros", "Euro bibliotecas", y la "Semana de la Ciencia". También con **ICMAT**.

Se colabora con la "Muestra del Libro Infantil y Juvenil", segunda edición que se expone en Alcobendas: Un técnico de la mediateca del Centro de Arte ha participado activamente

¹ Los resultados del estudio pueden consultarse en: <https://lab.novagob.org/investigadores-de-la-universidad-autonoma-de-madrid-y-novagob-lab-analizan-ayuntamientos-espanoles-a-traves-de-big-data-y-procesamiento-de-lenguaje-natural>

en el grupo de trabajo leyendo y realizando reseñas para el posterior catálogo de recomendaciones sobre la Muestra.

Colaboración con **eBiblio** Madrid en un grupo de trabajo que pone en marcha "CineMadrid"².

En la "Semana del Cortometraje" de la Comunidad de Madrid, se proyectaron cortos infantiles de animación y de adultos con "Madrid en corto documental".

Con el fin de consolidar una figura de referencia en la Mediateca del Espacio *Miguel Delibes*, durante todo el año un técnico de centro de arte se ha desplazado con una periodicidad mensual a la mediateca.

Se continúa con la colaboración con el departamento de **Educación** y la **FAPA** para realizar la formación del Banco de libros por segundo año consecutivo.

Continúa la colaboración con **Centro de Atención Integral a las Drogodependencias** con la acogida de alumnos expulsados de los Institutos, apoyando en algunas tareas de las Mediatecas.

Se mantienen las prácticas de los alumnos del proyecto de empresas de 4º Curso de la ESO en colaboración con los **institutos del municipio**.

Se consolida la dinamización infantil y juvenil en sala en Centro de Arte, a través del pliego con **Eulen** y se contrata para el resto de mediatecas³.

Se mantiene la colaboración con Imagina en la preparación de las colonias de verano.

Se acogieron **prácticas profesionales** de alumnado de Formación Profesional de los módulos de Informática y Administración de los IES *Virgen de la Paz* y *Francisco Giner de los Ríos*, *International College Spain* y con el Centro de Formación e Inserción Laboral y la Universidad Autónoma. En total 14 alumnos realizaron sus prácticas en las Mediatecas de Alcobendas.

Ha continuado la colaboración con las **bibliotecas escolares** en el programa "Mediatecas amigas". Se realiza evaluación del histórico de este proyecto y se detecta la necesidad de un cambio de ciclo por el descenso en la participación. Se decide renovar su estructura y contenidos fijando para el curso 2018-2019 el diseño de un nuevo proyecto de intervención más directa con las bibliotecas escolares.

Se mantienen colaboraciones con **asociaciones** como *Adilas* (club de lectura fácil), *Generación Espontánea*, y *Apama*.

La empresa **Eulen** es la adjudicataria del nuevo pliego de Atención al público, mantenimiento de equipos y otros servicios complementarios para el funcionamiento de la mediateca del Centro de Arte de Alcobendas (incluye la bibliopiscina). El personal ha sido subrogado en su totalidad. Se realiza el seguimiento de adaptación a la mediateca, manteniendo reuniones periódicas con los responsables de la empresa. 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 el mes de julio se ha cedido en horario de mañana al servicio de **Centro de Arte** para taller de fotografía para jóvenes.

Se consolida la colaboración transversal con la **Universidad Popular Miguel Delibes** y, por segundo año consecutivo, se participa desde mediatecas en la exposición anual que realiza la universidad en torno a la figura del escritor. Este año se realizaron visitas guiadas a la exposición "Patria Común", consiguiendo la participación activa de los centros educativos.

² Servicio gratuito de préstamo de películas, que permite acceder mediante conexión en línea a más de tres mil títulos a través de ordenador y dispositivos móviles. Se ha colaborado en la selección inaugural del fondo de audiovisuales.

³ La adjudicataria de la licitación es una exalumna de prácticas de FP dual del curso anterior formada en mediatecas.

PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

Se colabora con Servicios Interactivos en el diseño de la sección de Mediatecas en la web municipal.

Se consolida el programa "Poesía y Música" en colaboración con el resto de servicios de Cultura y Educación, teniendo gran acogida las actividades orientadas a institutos y colegios. Aumenta la demanda de actividades en el "#Espacio 14/17" por parte de los IES.

La actualización del fichero de usuarios inactivos por parte de la Red de Bibliotecas ha supuesto un descenso de 4.865 usuarios en las Mediatecas de Alcobendas.

Dentro del Catálogo Único Regional se ha consolidado el servicio de Préstamo Intercentros (PIC). Se alcanzan 3.500 gestiones de préstamo y 6.000 devoluciones de otras bibliotecas/sucursales del municipio. Ha aumentado considerablemente el volumen de préstamos y devoluciones por este método, lo que ha supuesto un esfuerzo mayor al personal de mediatecas para atenderlo.

Se recibe la subvención de fondo librario con una dotación de 20.000€. Se renueva el equipo multimedia de la mediateca Pablo Iglesias con 10 equipos *All In One*, de los cuales seis van a la sala de adultos y cuatro a la sala infantil.

Se mantiene el préstamo de tabletas en salas infantiles y se adquieren cuentos digitales con diversas posibilidades de escritura del texto y modificación y creación de ilustraciones, posibilidad de añadir audio, etc. Se utilizan en la campaña de dinamizaciones del último cuatrimestre del año 2018 y se potencia su uso en las salas de prelectores e infantil.

En 2018, se presentaron 237 obras al I Premio de Narrativa Alcobendas Juan Goytisolo. El acto de entrega de premios se realizó en el Espacio *Miguel Delibes*, contando con la participación del autor premiado: Antonio Soler, por su obra "Sur".

Se mantiene la participación en la formación del Banco de libros a la que asisten un total de 72 personas de 11 colegios, cuatro institutos y la FAPA.

Después de evaluar con la asociación *Generación Espontánea* (colaboradores en el programa "En Acústico") la evolución del proyecto en los últimos años, se decide disminuir el número de conciertos. Se limitarán a la participación en los programas transversales "La Música toma las calles" y el proyecto "La noche en blanco".

La actividad "Blancas mediatecas" se propone como novedad en animación a la lectura en periodo navideño aprovechando la colaboración de los licitadores de material bibliográfico y de *Eulen*, que financian estas actividades. La asistencia ha sido del 100%.

RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS

A pesar de la reducción de más de 4.800 usuarios por la actualización realizada por la Red de Bibliotecas anteriormente indicada, mantenemos el crecimiento de nuevos usuarios inscritos sobrepasando en un 14% las expectativas (la cifra de **inscritos nuevos** se aproxima a 4.800 a lo largo del año). Permanece estable el índice de préstamo por lector 4,05 con respecto al año anterior.

Disminuye el préstamo. Como causas, detectamos un cambio en los hábitos culturales (mayor uso de nuevas tecnologías) y la aplicación de la nueva ley de contrataciones (ha supuesto un retraso de casi 8 meses en la actualización del fondo de las mediatecas). La actual Ley de contrataciones obliga a realizar todos los trámites de animación bajo su aplicación, con la consiguiente necesidad de adaptación del servicio a dichas exigencias legales.

Ha **disminuido el retraso en la devolución de documentos un 3,44%** respecto a 2017. Se mantienen los controles de aviso para rebajar esta cifra y facilitar los documentos a los usuarios que lo demandan.

Se finaliza el inventario del fondo documental de las mediatecas de Miguel Delibes y Anabel Segura (en esta también se realiza la renovación de la señalética).

El **número de asistentes a las actividades de animación** ha experimentado un **aumento (7,5%)** debido al incremento del número de dinimizaciones realizadas por monitores en prácticas de Fpdual 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 han superado con creces las previsiones del nuevo programa "Animateca" de intervención en institutos, así como el "#Espacio 14/17" que se consolida por segundo año consecutivo en horario matinal. Por las tardes se identifica una mayor afluencia de público de edades comprendidas entre 14 y 17 años, que realizan trabajo en grupo en el mencionado espacio, se alcanza una **media mensual** que se aproxima a los **900 usuarios**. Corresponde a un aumento cercano al 10% anual.

Se consolida el club Manga en la mediateca de Centro de Arte.

Se ha consolidado el **programa de dinamización** en las cuatro mediatecas siendo permanente en la de Centro de Arte con la empresa *Eulen*, así como "Leer en familia" y las exposiciones bibliográficas específicas para satisfacer la demanda de la Universidad Popular.

Se mantiene el grado de ocupación superior al 94'5% el programa "Alcobendas en pañales" y se incrementan las actividades con asociaciones locales, dentro del programa 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 99'6%** aumentando las listas de espera. Hemos colaborado en programas transversales de asociaciones como *La Mano*, *Asociación Adilas* y *Brocal*.

Se han mantenido el número de horas de **apertura en horario especial de exámenes**, aproximándose a las 1.000 horas de apertura.

Las mediatecas han adaptado el horario especial de exámenes con los cambios en el nuevo plan educativo. La modificación amplía los periodos establecidos: de diciembre a enero y abril a julio, atendiendo así la demanda de los estudiantes.

Las **conexiones a Internet han amentado un 25,5%**, y las **conexiones por wifi se incrementan un 35,4%** 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.

En la mediateca del C.C. *Pablo Iglesias* se han gestionado **2.123 cesiones de aulas** (25,8% de incremento respecto al 2017), de las que un 21,5% corresponden a asociaciones y 24% a grupos de estudio, con un total de 80 usuarios. Se detecta un descenso en el número de cesiones de aulas a grupos de estudio, pero está determinado por la oferta de espacios similares en la sala de adultos (#Espacio 14/17), que acoge un incremento de estos grupos.

Se incrementan un 8,3% los usos de espacios para grupos en la sala de consulta y estudio de la mediateca del Centro de Arte, con 1.460 grupos y un total de **3.840 usuarios** (13,27%).

Las **sugerencias han aumentado un 6,1%** y las **reclamaciones un 5,8%**. Esto supone una estabilización en el número de entradas. Entre las reclamaciones, los temas recurrentes son la falta de electrificación de las aulas habilitadas para el estudio en periodos de examen en el Espacio *Miguel Delibes*, la retirada de revistas del kiosko de mediatecas, la no adquisición de novedades/ atención a desideratas durante el año 2018. Destacamos también las relacionadas con los fallos de las máquinas de *vending* en la mediateca del C.C. *Pablo Iglesias*. En cuanto a las sugerencias, los temas recurrentes son los relacionados con la ampliación de horarios de las salas de estudio y la necesidad de una sala de estudio permanente en la zona norte.

Se producen dos expulsiones definitivas con la consiguiente retirada de carnés de dos usuarios de las mediatecas de Anabel Segura y de Pablo Iglesias por alteración grave y conducta inapropiada de la convivencia en los espacios de los centros.

RESULTADOS CLAVE

Los **objetivos del servicio se han cumplido en un 78,28 %**. 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 **63%**. No se han alcanzado totalmente los objetivos porque no se ha ejecutado en su totalidad el proyecto de voluntariado cultural. Se ha diseñado el proyecto y su ejecución está pendiente de la convocatoria de la Comunidad de Madrid para impartir el curso.

En lo 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 **75%**. Su ejecución no se ha completado por estar pendiente de una reunión con la Comunidad de Madrid para la puesta en marcha del club de lectura en la “nube” (la CM aportará la plataforma digital). Se ejecutará en el primer cuatrimestre del 2019.

El objetivo: “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 **75%**. El no alcanzar totalmente el objetivo se debe a la imposibilidad de concretar el proyecto con el servicio de Mayores del PBS (fechas y espacios).

El **fondo documental se mantiene estable** con respecto al año anterior, incluyendo la estabilización del fondo de la mediateca del *Espacio Miguel Delibes*, aplicándose el “crecimiento cero” limitados por el espacio existente. Se produce una **renovación del 1,70%** del fondo global, traduciéndose en una actualización de los fondos de las mediatecas.

El descenso del **préstamo** responde a una tendencia global de hábitos a nivel nacional en el que desciende el préstamo físico de documentos y se va imponiendo el digital. Se reduce el número total de usuarios por el ajuste anual que realiza la Comunidad de Madrid en la red de bibliotecas a la que pertenece Mediatecas de Alcobendas.

El índice de documentos por habitante se mantiene estable en relación al año pasado alcanzando un 1,76 %, dentro del intervalo recomendado por la *IFLA* de 1,5-2,5 por habitante. Se aproxima al índice de España (1,89) y supera al de la Comunidad de Madrid (1,23). Se ha aprobado el pliego de suministro de material bibliográfico y documental con nuevos proveedores (*Casa del Libro* y *OMM Campus*) y se mantiene la gestión de donativos como años anteriores.

Durante el año 2018 se han realizado **155.116 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 101 actualizaciones de la web de Centro de Arte y siete de la web municipal.

En el año 2018 hemos continuado **ampliando las redes sociales del servicio**. En diciembre del 2018 contamos con **1.297 seguidores en Twitter** y **1.201 fans en Facebook** con un grado alto de participación.

Se continúa con propuestas ya consolidadas como: #losjuevesclásicos, #yyoquéleo (recomendación de lecturas a los adolescentes), y se incentiva la participación de los seguidores a través de propuestas como los concursos #NovelaNegraenLaMediateca o #TuLibrodel2018 y se dinamiza con recomendaciones de libros, películas o música los programas #PoesíayMúsica, #MúsicaEnLaCalle y #SemanaDelLibro2018.

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* y el proyecto "Animateca" de intervención en institutos, adecuándonos a la demanda creciente de los centros educativos.

El número de usuarios decrece un 2,4% y el índice relativo de usuarios registrados se mantiene sin apenas oscilaciones. Esta disminución es debido a la decisión de la Comunidad de Madrid, por segundo año consecutivo, 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 42,43% de la población**, siendo el de España un 37,04% de la población y el de la Comunidad de Madrid un 46,64%.

TABLA COMPARATIVA DE INDICADORES DE BIBLIOTECAS⁴

| INDICADORES | ESPAÑA | C. MADRID | ALCOBENDAS |
|----------------------------------------------------|--------|-----------|------------|
| Documentos por habitante | 1,89 | 1,23 | 1,76 |
| Crecimiento del fondo documental | 1,67 | 1,14 | -0,023 |
| Renovación de la colección | 3,88 | 4,74 | 1,70 |
| Préstamo por habitante | 1,06 | 1,04 | 1,70 |
| Préstamo por usuario inscrito | 2,86 | 2,23 | 4,00 |
| Índice de rotación de los libros y folletos | 0,46 | 0,67 | 1,5 |
| Índice de rotación de los documentos audiovisuales | 1,18 | 1,70 | 3,4 |
| Índice de rotación de los documentos electrónicos | 0,95 | 1,35 | 1,05 |
| % Usuarios inscritos | 37,04% | 46,64% | 42,43 |

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 2016. Los valores obtenidos reflejan una tendencia hacia la estabilidad.

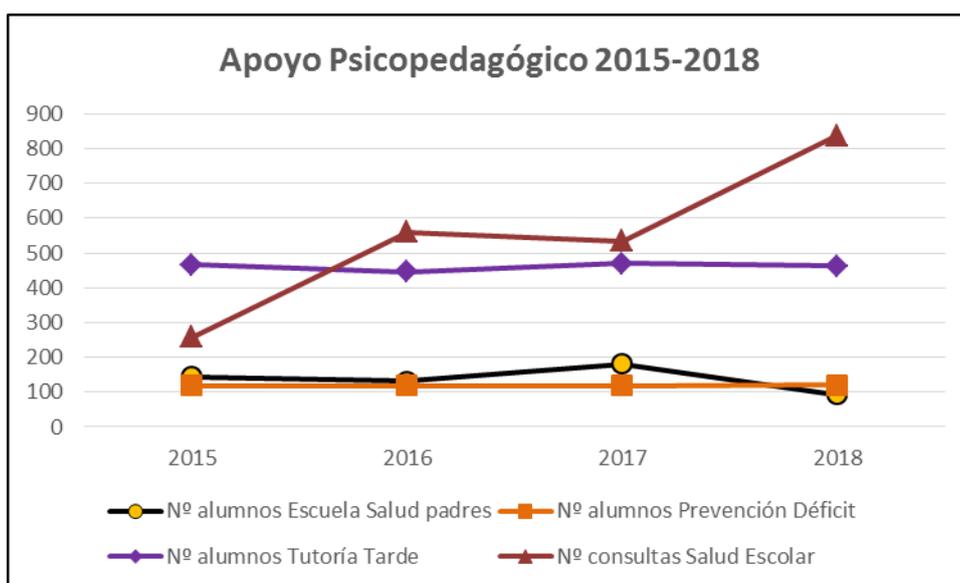
⁴ <http://www.mecd.gob.es/cultura-mecd/areas-cultura/bibliotecas/mc/ebp/portada.html>

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 | 2016 | 2017 | 2018 |
|--------------------------------------------------|-------|-------|-------|
| Alumnado en la Escuela de salud para padres | 132 | 181 | 93 |
| Alumnado de Prevención de déficit instrumentales | 119 | 119 | 120 |
| Alumnado de Tutoría de tarde | 445 | 469 | 462 |
| Consultas de Fracaso escolar primaria | 2.839 | 2.986 | 2.769 |
| Consultas de Fracaso escolar secundaria | 2.137 | 2.536 | 2.035 |
| Consultas de Salud escolar | 559 | 535 | 838 |
| Absentismo: horas | 2.253 | 1.484 | 2.209 |
| Formación: horas | 899 | 679 | 418 |
| Consultas de Apoyo Psicopedagógico | 5.535 | 6.057 | 5.642 |



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, las psicólogas del Centro Psicopedagógico han comenzado un nuevo trabajo grupal con padres separados, con una aceptación y valoración de los participantes muy buena.

Ante 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 se ha elaborado un material didáctico con el apoyo del alumnado del *Prácticum* del Centro de Enseñanza Superior *Cardenal Cisneros* (Universidad Complutense de Madrid), así como un taller de ajedrez con niños de cinco años del Colegio de Educación Infantil y Primaria (CEIP) *Parque de Cataluña*.

Tanto en las "Tutorías de Tarde" como en los "Talleres de prevención de déficits instrumentales" se sigue atendiendo a un número pequeño de asistentes, por lo 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.

Durante el curso 2017-2018 se ha cuestionado nuevamente la intervención con los niños en horario lectivo en los colegios; este tema ha dado como resultado la necesidad de reuniones entre los directores, inspectores y el director provincial de la Delegación del Área Territorial de la Consejería de Educación (DAT). Fruto de estas reuniones y el apoyo explícito de todos los directores se ha generado el acuerdo de seguir con la misma estructura de intervención.

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. Las psicólogas han recibido formación específica grupal para la intervención con grupos de padres separados, como continuación y profundización de la formación recibida el año anterior.

En agosto pasó a jubilación especial un psicólogo que se encontraba en jubilación parcial y ha comenzado su jubilación parcial otra de las psicólogas, por lo que en noviembre 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 psicólogas, que facilita tanto la inclusión en el equipo como el conocimiento del trabajo que tiene que realizar.

Un educador del programa de atención compensatoria mantiene una baja de larga duración desde septiembre de 2017 hasta la fecha, contando con la contratación de una persona en su sustitución desde esa fecha.

ALIANZAS Y RECURSOS

Se ha contado a lo largo del año con un total de 12 estudiantes de *Practicum*. Seis de la **Universidad Complutense de Madrid**: cinco del Centro de Enseñanza Superior *Cardenal Cisneros* para el proyecto de "El juego como salud emocional" y una del Máster de Psicopedagogía para el programa de "Prevención de déficits instrumentales", y seis 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 mantiene la coordinación con la **Casa de la Mujer y Servicios Sociales** (PBS) para la derivación y/o seguimiento de casos conjuntamente.

El Centro Psicopedagógico se coordina así mismo 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 comienzo del curso 2018-2019 las instrucciones de la DAT a los centros de Secundaria no posibilitan la atención individual a los menores dentro de los IES. Como consecuencia de esta situación, los programas de *Tutoría de Tarde* y de *Prevención del fracaso escolar en Secundaria atendiendo a las dificultades emocionales, familiares y relacionales* no están pudiendo desarrollarse según lo programado. Para crear un marco jurídico que permita el trabajo en los centros, se ha propuesto a la DAT la firma de un convenio de colaboración entre el Ayuntamiento y la Consejería de Educación. En estos momentos se está pendiente de respuesta por parte de la Comunidad de Madrid.

Con la apertura del nuevo Instituto de Educación Secundaria (IES) *Alcobendas V*, sección del IES *Aldebarán*, aumenta la demanda de este centro para los programas anteriormente mencionados.

Desde el curso 2018-2019, el programa de Prevención de Déficit Instrumentales ha cambiado una de las sedes de sus grupos, pasando del CEIP *Bachiller Alonso López* al Centro Cultural *Pablo Iglesias*. De esta forma se mejora tanto la atención a las familias como el desarrollo del propio taller.

Con motivo de la reorganización de trabajo necesaria por las jubilaciones definitivas y parciales que se han producido en el último trimestre del año, los grupos de "Escuelas de Padres y Madres" que se suelen desarrollar en esas fechas se han programado en el primer trimestre de 2019.

La Escuela de Padres y Madres para niños de Escuelas Infantiles Municipales se ha desarrolla con un bajo número de asistentes. Para el año que viene se plantea cambiar el horario y la ubicación de dicha actividad, así como realizar la oferta para toda la población del municipio y no sólo para las familias de las Escuelas infantiles municipales.

Ha aumentado la demanda por parte de algunos centros educativos para desarrollar trabajo grupal con los grupos de 3º y 4º de Primaria, con el objetivo de abordar los conflictos y las relaciones entre iguales. Se han llevado a cabo un total de cuatro intervenciones grupales en los CEIP *Emilio Casado*, *Gabriel y Galán* y *Federico García Lorca*. El número de participantes total ha sido de 102 niños.

También ha aumentado la petición de trabajo grupal por los IES: en el IES *Giner de los Ríos* y *Ágora* se ha trabajado con grupos de alumnos de 1º y 2º de Bachillerato los aspectos relacionados con ansiedad producida por los exámenes. A raíz de esta experiencia se ha desarrollado un taller de abordaje del stress ante los exámenes para 1º de Bachillerato de todos los IES en octubre, con muy buena acogida por su parte. En total han participado unos 70 alumnos.

Para realizar una tarea de prevención y planificación en este ciclo hemos decidido ampliar el estudio de Salud Escolar a 1º Bachillerato. El estudio incluye un cuestionario dirigido a los alumnos y una escala de evaluación clínica. Esta iniciativa de hacer una evaluación precoz ha sido muy bien acogida por los centros educativos, quienes habían expresado la necesidad de abordar de manera más sistemática las necesidades de este ciclo, que por la presión académica genera una problemática específica y que afecta a la marcha de los centros.

RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS

El número de asistentes a los **grupos de trabajo con padres y madres**, relativos a los "Seminarios de Adolescencia" aumenta respecto al año anterior, teniendo que abrirse un grupo más de los ofertados (dos inicialmente). La disminución en el número total de asistentes se debe a la no realización en el último trimestre del año de las "Escuelas de padres y madres", que se han programado para febrero de 2019.

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 313 entrevistas y con una **ocupación del 100% 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 disminuye ligeramente el número de personas inscritas (-1,5%)**. 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 una **disminución de las consultas de Secundaria (-19,7%)**, como consecuencia de la reorganización de la atención por el cambio del personal, así como por la incidencia de la normativa en la Comunidad de Madrid que interfiere en el desarrollo del programa.

El número de **consultas del programa de Primaria han disminuido ligeramente (-7%)** como consecuencia de la reorganización de la atención por el cambio del personal. 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 *Parque Cataluña*, *Emilio Casado* y *Castilla*.

Las **consultas** de **Salud Escolar aumentan considerablemente (+56%)** respecto al año anterior, al incorporarse el trabajo con los grupos de 1º de bachillerato de los cuatro IES.

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 tres grupos de trabajo con padres de adolescentes, con **70 asistentes** en total y un trabajo con un grupo de padres separados con 17 asistentes. Y se han desarrollado 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%**.

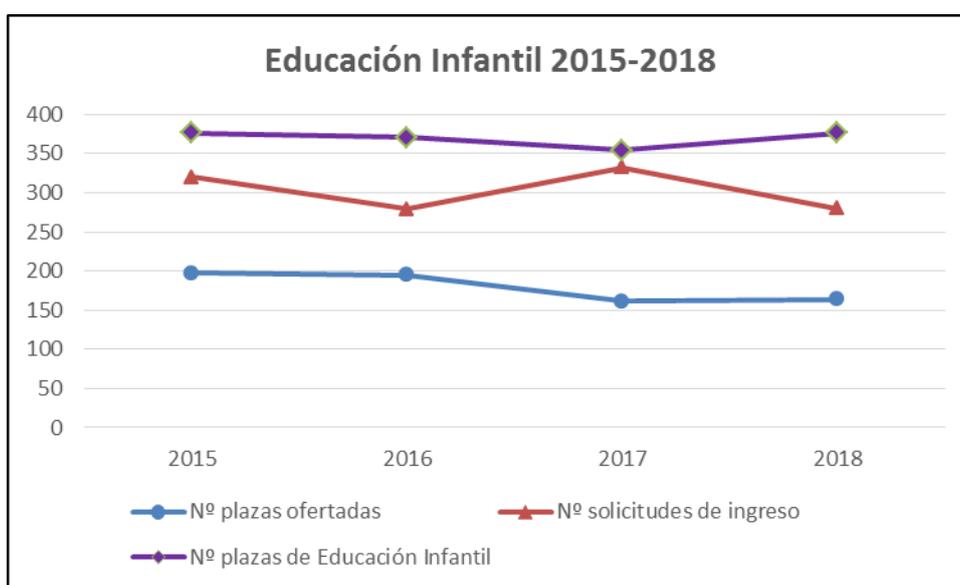
En relación con el **objetivo 142 del PDA**, relativo a favorecer la incorporación de las TIC para la información y asesoramiento en aspectos educativos a la ciudadanía y otros grupos de interés, el **grado de cumplimiento es del 100%**, ya que se escribió y publicó un artículo pedagógico en la página web municipal, y hemos seleccionado seis artículos pedagógicos con sus correspondientes enlaces de interés para las familias y otros grupos de interés.

EDUCACIÓN INFANTIL

Misión

Acompañar y contribuir al desarrollo físico, sensorial, intelectual, afectivo y social de los niños y niñas de 0 a 3 años en colaboración con sus familias.

| Indicador | 2016 | 2017 | 2018 |
|---------------------------------------------|---------|-------|---------|
| Bajas de alumnos | 26 | 14 | 16 |
| Consultas de atención pediátrica | 267 | 344 | 317 |
| Servicios de comedor | 100.686 | 99291 | 102.976 |
| Reclamaciones recibidas | 0 | 9 | 0 |
| Alumnos 0-1 año | 39 | 40 | 40 |
| Alumnos 1-2 años | 138 | 135 | 133 |
| Alumnos 2-3 años | 186 | 179 | 188 |
| Ratio de educación especial | 4,41% | 5,65% | 6,37% |
| Alumnado educación infantil | 371 | 354 | 376 |
| Índice de cobertura de la demanda | 0,57% | 0,49% | 0,59% |
| Ratio de escolarización migrantes | 11,60% | 8,49% | 12,76% |
| Plazas ofertadas | 163 | 161 | 166 |
| Solicitudes de ingreso | 279 | 332 | 280 |
| Plazas de educación infantil | 371 | 354 | 376 |
| Índice de disponibilidad educación infantil | 3,24 | 3,24 | 3,24 |



LIDERAZGO Y ESTRATEGIA

Se han revisado y aprobado todos los procesos y procedimientos de Educación Infantil.

Se han mantenido reuniones quincenales /semanales del grupo de redacción de la Carta de Compromisos de las Escuelas Infantiles. Queda pendiente la corrección final y su aprobación.

La nueva ley de compras y contrataciones ha supuesto cambios importantes en la gestión de los pedidos de material al realizar un único pedido por año natural que para las escuelas infantiles corresponde a dos cursos escolares diferentes. Cuando ha sido posible, se ha realizado un pedido único para las tres Escuelas Infantiles.

Se ha participado en la defensa de la candidatura del Ayuntamiento de Alcobendas al Premio Iberoamericano de la Calidad 2018 (*Fundibeq*).

En el 2018 las coordinadoras de las tres Escuelas han asistido al "Taller de Críticas Constructivas" sobre la función directiva impartido por el Equipo de Atención Temprana de la Comunidad de Madrid.

El programa "Raíces" aún no ha entrado en funcionamiento para las Escuelas Infantiles de la Comunidad de Madrid, por lo que seguimos trabajando con el anterior programa de Gestión (*SICE*).

PERSONAS

En febrero del 2018 se realizaron nueve nuevas contrataciones parciales hasta julio de 2020 en distintas franjas horarias, así como ampliaciones al personal que no tenía jornada completa después de haber valorado las anteriores pruebas piloto. Esta ampliación de personas y horas ha servido para poder cubrir los permisos retribuidos del personal de las escuelas, simplificando el trabajo de gestión y contribuyendo a la estabilidad en el acompañamiento de los alumnos.

En cumplimiento de la normativa acerca de la conciliación de la vida laboral y familiar de los trabajadores de las escuelas, cuatro trabajadoras han disfrutado excedencia por cuidado de hijo menor, tres 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 100% de los trabajadores de las Escuelas ha realizado al menos un curso de formación a lo largo del año. Se han realizado un total de 27 cursos de formación específica individuales incluidos en el Plan de Formación del Ayuntamiento de 2018.

Se han realizado además dos cursos de formación colectiva para los equipos educativos de las escuelas:

- "¿Qué, por qué, para qué y cómo de los materiales en la escuela infantil?" (en las Escuelas *La Chopera* y *El Cuquillo*)
- "Taller de pedagogía Pikler"

ALIANZAS Y RECURSOS

Continúa la relación con **CSPROVEA** para realizar la coordinación de las actividades empresariales y con **SEROMAL** en la tarea de mantenimiento de los edificios y realización de obras.

Se colabora para la tutoría de prácticas con los **Institutos de Educación Secundaria Ciudad Escolar** y **Virgen de la Paz** y el **Centro De Formación e Inserción Laboral** (20 alumnas en prácticas).

También se colabora con la **Dirección Territorial Madrid Norte de la Comunidad de Madrid y con Instituciones Penitenciarias** (un alumno) cumpliendo el convenio de colaboración vigente.

Colaboramos con el **Equipo de Atención Temprana** de la Comunidad de Madrid, que atiende a alumnos con necesidades educativas especiales y riesgo social y que colabora con el equipo educativo en sus tareas de asesoramiento.

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

Con el **Centro Psicopedagógico Municipal** se ha llevado a cabo el taller para familias de las tres escuelas en las instalaciones de la Escuela Infantil "Valdelaparra".

Con el **Patronato de Bienestar Social** se han gestionado un total de 230 recibos subvencionados.

El **servicio de Apoyo Técnico Cultural** ha prestado sus recursos humanos y materiales para la celebración de las diferentes fiestas en las Escuelas.

Se ha realizado la revisión del Plan de Autoprotección de las escuelas infantiles y la jornada de formación de todos los trabajadores con la colaboración de la empresa **ASIFOR**.

Las coordinadoras de las escuelas asistieron a la jornada formativa sobre Planes de emergencia y Autoprotección preparadas por el **departamento de Prevención de Riesgos Laborales** del Ayuntamiento.

PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

Admisión e inscripción de alumnos: La difusión de la oferta de plazas del proceso de admisión de alumnos para el curso **2018-2019**, además de por los canales de la Comunidad de Madrid, en el municipio, se realiza a través de la revista "SieteDías", página web del Ayuntamiento y dípticos. También se publicitan las fechas y horarios de las seis visitas programadas (dos en cada una de las escuelas) orientadas al conocimiento de los ciudadanos de las instalaciones, metodología de las Escuelas y trámites de inscripción. Cada vez se observa una mayor asistencia a estas jornadas por parte de las familias que quieren optar a una plaza.

Proceso de gestión de becas: 86 alumnos han disfrutado de precios reducidos de comedor de la Comunidad de Madrid, 162 de becas de escolaridad (11 más que en 2017) y 85 becas de comedor del Ayuntamiento. Se han tramitado 10 becas de alumnos de necesidades educativas especiales.

Durante este curso escolar el número de **préstamos de libros** realizados dentro del proyecto de biblioteca ha sido de 1.190.

Relación con las familias: Se han realizado el 100% de los talleres programados para familias sobre distintos aspectos del desarrollo de los niños en colaboración con los Equipos de Atención Temprana.

Proceso Higiene y Salud: Con el objetivo de mejorar el servicio que ofrecemos a los nuestros alumnos y la actualización de nuestros procedimientos se han elaborado nuevos protocolos en alimentación y salud.

Se han realizado distintas **obras de acondicionamiento y mantenimiento** de las Escuelas:

- Instalación de bancos en los patios en E.I. *La Chopera* y la E.I. *El Cuquillo*.
- Sustitución de muretes por valla de madera en aulas de 1-2 años en la E.I. *El Cuquillo*.
- Acondicionamiento del jardín en la E.I. *El Cuquillo* en proceso de finalización en este momento.

- Acondicionamiento del césped del jardín y lijado del mobiliario de madera (bancos) del jardín de la E.I. *Valdelaparra*.
- Adquisición para la reposición de mobiliario en las tres escuelas.

RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS

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

Se han servido **102.976 menús** en las Escuelas Infantiles. Hemos dado respuesta a 51 alumnos que han precisado dieta especial (el 14,12%), respondiendo al 100% de la demanda. Se observa un aumento constante de alumnos con alergias.

Hemos contemplado el **100% de las demandas** de madres que quieren utilizar la **lactancia materna**, según protocolo establecido. En concreto a 8 alumnos matriculados (2,16%).

El número de **consultas pediátricas** realizadas en el 2018 ha sido de **317**.

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

Son **162 las tutorías individuales** solicitadas por las familias y que se han llevado a cabo, cubriendo el 100% de la demanda.

Se llevan a cabo **78 reuniones con las familias** (el 100% de las reuniones trimestrales de aula programadas).

Además de llevar a cabo la programación del proceso de Enseñanza-Aprendizaje, se han entregado a las familias un total de **1.083 informes** que dan cuenta de la evolución madurativa de los alumnos.

Se han realizado **11 actividades en las escuelas con las familias**, que corresponde al 100% de las planificadas. El 100% de las familias han participado en al menos una actividad planificada.

La **encuesta** sobre la **Carta de Compromisos** entregada a las familias matriculadas en junio de 2018 ofrece los siguientes resultados: El grado de satisfacción de la escuela es de 9,2 puntos sobre 10, el nivel de confianza en la Escuela alcanza 9,3 puntos y la satisfacción sobre la evolución de los niños 9,2 puntos. Las puntuaciones más bajas se dan a las cuestiones referidas a las actividades planificadas para la participación de las familias y a la escucha o devolución de las propuestas planteaas por las AMPAS (8,4).

RESULTADOS CLAVE

Se ha cumplido el **Objetivo 40 del PDA**, aumentando en 30% el fondo de cuentos en inglés.

Se ha cumplido al 95% la **Acción18 del Plan de Calidad**: "Revisar las cartas de compromiso de Deportes, **Escuelas Infantiles**, Mayores, Policía Local y SAC"

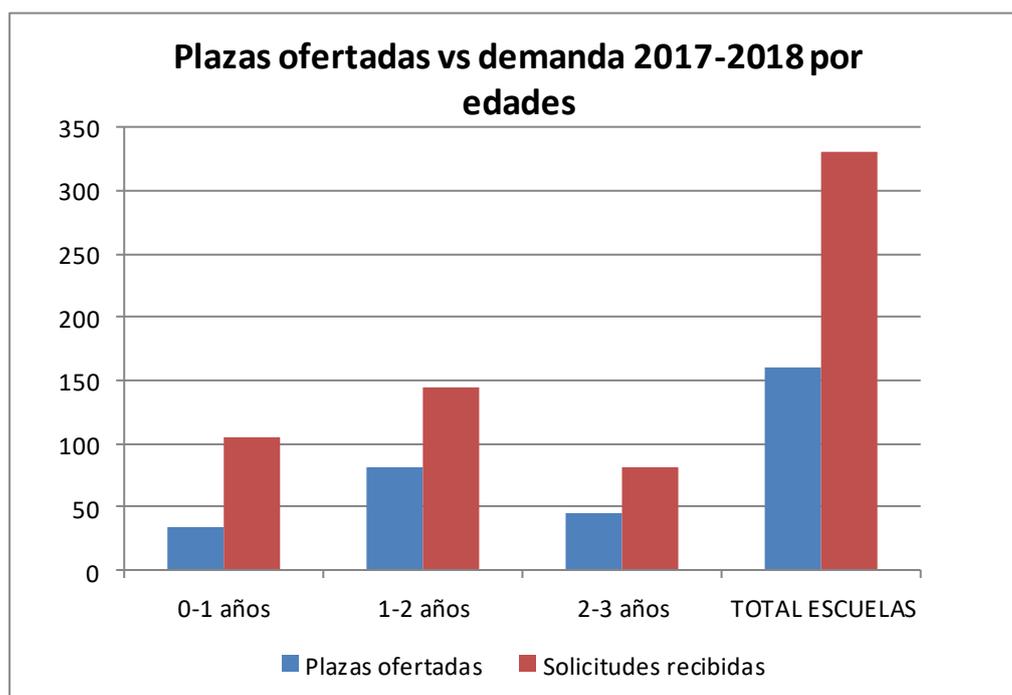
Hemos mantenido el mismo número de **aulas** que el año anterior, **un total de 25**, distribuidas de la siguiente forma:

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

Se cumple el 100% el **Objetivo Estratégico 129 del PDA** "Cubrir al 100% de las plazas ofertadas, adaptándolas a la demanda de la población".

Los datos relativos a la **escolarización del curso escolar 2018-2019** de las Escuelas *Infantiles La Chopera, El Cuquillo y Valdelaparra* han sido:

- El número de **plazas ofertadas** de nuevo ingreso ha sido de en total **191 en total**, de las cuales 25 son reservas para niños con necesidades educativas especiales, suponiendo el 13,09% de las plazas totales, porcentaje que disminuye un 1,93 % en relación al curso pasado, ya que el número de niños de necesidades educativas especiales que continúan del curso pasado no permite reservar más y una plaza está reservada 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 0,52 % de las plazas totales.
- Hemos ofertado un total de **164 plazas ordinarias**, y hemos recibido un total de 280 solicitudes, situándose el índice de cobertura de la demanda en 0,59%, ligeramente superior al del curso anterior.

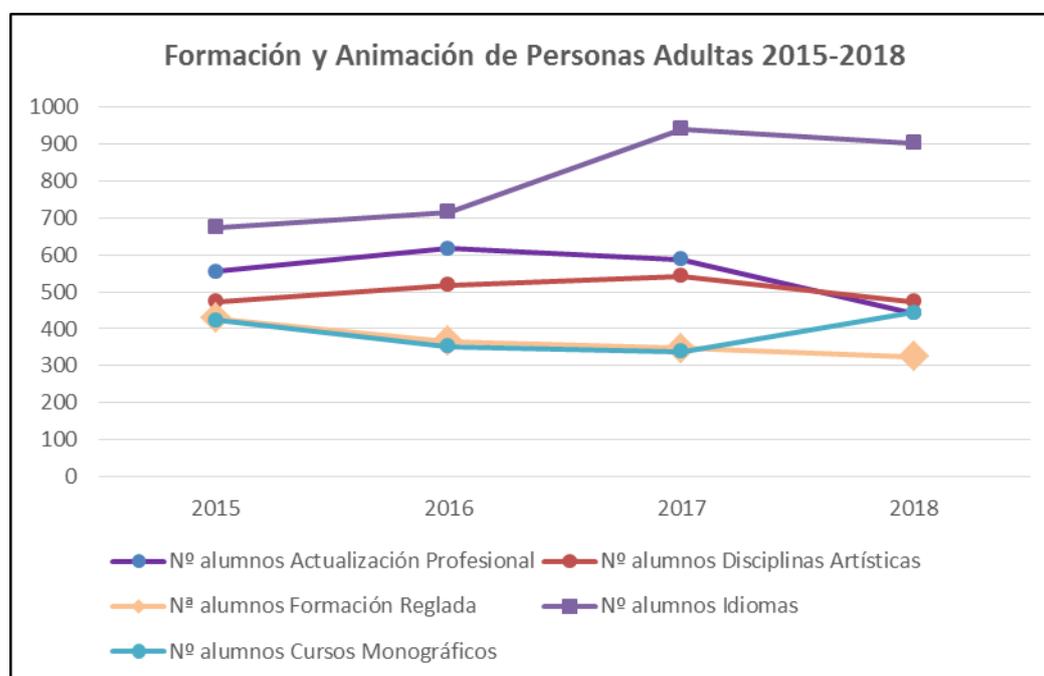


FORMACIÓN Y ANIMACIÓN DE PERSONAS ADULTAS

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 | 2016 | 2017 | 2018 |
|---------------------------------------------|-------|-------|-------|
| Reclamaciones recibidas | 163 | 153 | 160 |
| Sugerencias recibidas | 33 | 19 | 15 |
| Cursos Actualización profesional: alumnado | 616 | 588 | 443 |
| Cursos Disciplinas artísticas: alumnado | 518 | 543 | 473 |
| Cursos Formación reglada: alumnado | 366 | 348 | 324 |
| Cursos Idiomas: alumnado | 715 | 940 | 901 |
| Cursos Monográficos: alumnado | 353 | 339 | 444 |
| Absentismo: horas | 1.008 | 1.677 | 2.172 |
| Formación: horas | 334 | 224 | 394 |
| Alumnado Formación de Personas Adultas | 2.568 | 2.678 | 2.585 |
| Índice de Formación de Personas Adultas | 2,22 | 2,28 | 2,24 |
| Alumnado alfabetizado | 0 | 0 | 0 |
| Alumnado que obtiene Graduado en Secundaria | 66 | 60 | 53 |



LIDERAZGO Y ESTRATEGIA

La coordinadora del servicio sigue liderando el trabajo de todos los integrantes de la Universidad Popular (profesores, participantes y personal administrativo) para la programación de nuevas actividades.

En este sentido, ha sido importante la incorporación de nuevos compañeros que están haciendo el relevo de los profesores de informática. Por ello nos hemos replanteado este programa que estaba obsoleto.

En las reuniones semanales, el equipo sigue revisando los procedimientos con los que trabaja, introduciendo las mejoras y los cambios considerados pertinentes: nuevos horarios, nuevas tecnologías y nuevos programas abiertos a toda la ciudadanía etc., de acuerdo con el nuevo perfil de participantes que acuden a nuestro centro.

PERSONAS

Se ha producido la jubilación parcial de dos trabajadores del área de informática (Actualización Profesional) incorporándose en el horario que deja vacante dos profesores nuevos. Esto ha originado una renovación y actualización del programa.

Se ha implantado el **teletrabajo**, de manera que los profesores hacen la mayoría de las horas complementarias no presenciales de este modo. El resultado es satisfactorio para la marcha del servicio.

El personal del equipo de la Universidad Popular ha recibido durante 2018 la siguiente formación específica: curso de *Scratch* (Nuevas tecnologías): 15 personas; curso "Constitución de 1978": una persona; curso "Centenario de Museo del Prado": dos personas; Curso enseñanza de español: una persona; curso de Artes Plásticas: una persona.

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 con 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 han actualizado los procedimientos: Diseño y Difusión de Oferta Formativa, Admisión e Inscripción de Alumnos y Gestión de Cursos y Actividades UPMD.

Actividades de Animación Sociocultural

Se han realizado diferentes actividades socioculturales, abiertas a todos los ciudadanos de Alcobendas. En muchas de ellas se ha contado con el apoyo de otros servicios del Ayuntamiento y Patronato Sociocultural. Entre las más destacables están:

- **Carnaval científico** (dos ediciones)
- **Semana de la Mujer, dedicada a las mujeres creadoras:**
- **Día del libro:** dedicado a los escritores del Romanticismo y a los nuevos escritores.
- **Concurso de “Microrrelatos y Declamación”** Miguel Hernández.
- **Ciclo “Música e Historia”:** tres conferencias, por Abelardo Rubio.
- **Semana de la Ciencia,**
- **Homenaje a Miguel Delibes: Conferencia “La ilustración y los ilustradores”**

En 2018 la **salida cultural** que ilustra los cursos que se realizan ha sido este año a Praga (aniversario de la “Primavera de Praga”)

Además, se han hecho **otras salidas** menores también ilustrativas: Málaga, Cuenca, Zaragoza, Sevilla, etc.

La actividad más importante por su contenido y por la participación de los ciudadanos (una media de 40 personas en cada conferencia) ha sido **“Los miércoles en abierto”**, programa de actividades culturales (conferencias, presentación de libros, talleres, etc.) que ha comenzado en el mes de octubre y que ha constado de 12 actividades.

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

- Il Concurso de Pintura de Artistas del Pueblo.
- Exposición de Bonsáis (Dos ediciones)
- Lutero. Con la presentación del libro **“Imperiofobia y leyenda negra”**, de M^a Elvira Roca.
- Patria común: Delibes ilustrado.
- Gala de Cortos.
- Exposición. **“25º aniversario de la colección de fotografía de Alcobendas”**.
- Presentación del **I premio Narrativa Alcobendas Juan Goytisolo: El sur**.
- Exposiciones de los talleres de pintura y grabado de la Universidad Popular.
- Participación en la “Noche en Blanco”.

RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS

El número de **inscripciones en la Universidad Popular** en 2018 ha sido de **2.258**, con un total de **2.304 usuarios**. Han acudido este año 93 alumnos menos que en el año pasado.

Durante el año 2018 ha habido **263 bajas**, algo más que el año anterior, que fueron 258.

53 alumnos han aprobado la Educación Secundaria, un 65 % de los que pueden acceder al título y siete menos que en 2017. Esta leve bajada puede ser debida a la ausencia de la convocatoria del mes de septiembre.

Los **cursos monográficos** siguen **augmentando** en número de inscritos, pasando de 339 en 2017 a 444 en 2018. Las novedades han sido: “Civilizaciones antiguas”, “La Historia de España a través de sus constituciones”, “Expedición de Magallanes-Elcano”, “Catálogo de ópera”, “Bicentenario del Museo del Prado”, “Parques Nacionales de España: un siglo de historia”, “Introducción al lenguaje de programación Java”, “Introducción al desarrollo web con HTML5, CSS3 y Javascript”.

Cursos de Impresión 3D y cursos de diseño gráfico de carácter puntual.

En cuanto a las sugerencias y reclamaciones, este año ha habido **160 reclamaciones, 15 sugerencias y 1 felicitación.**

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 **100% 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 **100% 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 o- 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 se considera conveniente mantener abiertos estos grupos, puesto que es una actividad social muy positiva para los alumnos.

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 y el equipo de profesores han plasmado en la elaboración del nuevo diseño curricular y en la ordenación académica que se ha ido consolidando durante este tercer año de implantación.

Se mantienen reuniones semanales de coordinación y seguimiento del proyecto.

Por otra parte, la dirección se implica directamente con los alumnos, *empresas colaboradoras* 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 del PSC, 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 de 2017 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*.

La estrategia de la Escuela está alineada con la Visión y Misión del Ayuntamiento, así como con 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 escogidas 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 estas *dos empresas colaboradoras*. 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 a cambio 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 del 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 Universidad Popular y las clases magistrales se desarrollan en el Auditorio Paco de Lucía del **Centro de Arte de Alcobendas**.

PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

La Escuela Internacional de Fotografía se ha incorporado a los procesos y sistemas ya implantadas en el PSC.

Finalmente, también se ha trabajado en colaboración con departamentos 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. En el período 2018/2019 se ha implantado **5º curso**, donde se realiza el proyecto personal fin de estudios junto al estudio de las asignaturas **Fotografía Contemporánea y Laboratorio Digital II**.

Las actividades programadas por *PHotoESPAÑA* se han incluido en la oferta formativa de la Escuela: clases magistrales, exposiciones, visionados, etc.

Durante el año 2018 se han realizado en la Escuela numerosas actividades relacionadas con el medio fotográfico.

Se ha celebrado la Conferencia sobre Inteligencia Artificial "Arte e Imagen". Enmarcada en el programa formativo Aula Transversal, profesionales de diferentes disciplinas aúnan sus conocimientos para ofrecer un formato docente único, donde fotografía, inteligencia artificial y lenguajes de programación de código abierto van de la mano.

Ha tenido lugar la presentación del libro "50 FOTOGRAFÍAS CON HISTORIA". José María Díaz Maroto, dio una charla/presentación junto a dos de los fotógrafos cuya obra se encuentra en el libro Jose María Mellado y Matías Costa.

"Cuando aprendemos que todo está contado menos nosotros mismos". Bajo esta premisa un grupo de alumnos de la escuela PICA han abordado el "EGO" particular, la figura del "YO" en fragmentos y relatos cuyos protagonistas desarrollan dentro de sus universos latentes. La infancia, las pasiones, los miedos y sensaciones. Y lo muestran en una propuesta expositiva que se inauguró el 9 de enero en Espacio *Miguel Delibes*, sede de la escuela.

Se ha realizado la Exposición de alumnos del MASTER *PHotoESPAÑA PIC.A*, dentro de la programación del Festival Internacional *PHotoESPAÑA 2018*

Han tenido lugar las visitas de los alumnos de 4º curso al montaje de exposiciones del Festival *PHotoESPAÑA 2018*.

Shooting en directo y presentación de *PROFOTO*. Clase/taller para enseñar a alumnos, estudiantes y profesores a llevar sus fotografías a un alto nivel:

- Presentación y análisis de los sistemas de flashes *Profoto*.
- Presentación y análisis del sistema de cámara *Phase One*.
- Presentación del software de revelado *Capture One Pro*.
- Puesta en acción de los productos en un *shooting* en directo junto a Abel Castro, *Innovafoto Trainer*, y junto a María Pérez, responsable de *Think.Innovafoto*.

RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS

El **número de inscritos** es la Escuela en el curso 2017/2018 alcanza las **525 personas**, que se desglosan por enseñanzas como sigue:

| INDICADOR | CURSO 2017-2018 | CURSO 2018 - 2019 |
|---------------------------------------|-----------------|-------------------|
| NIVELES BÁSICOS Y SUPERIORES | | |
| N.º Alumnos básicos | 217 | 210 |
| Estudios superiores | 279 | 294 |
| N.º Grupos | 29 | 30 |
| N.º Profesores | 6 | 6 |
| MÁSTER, TALLERES Y SEMINARIOS | | |
| N.º Alumnos | 8 | 19 |
| 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 | 504 | 525 |

El **número de alumnos matriculados en el curso 2017-2018 (octubre 2018)** es de **525** (para un total de 540 plazas).

El **número de alumnos que finalizan el curso es de 469** (35 de ellos no han aprobado el curso. 27 no han superado el curso 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 cuatro concursos** o certámenes de fotografía, han recibido **seis menciones honoríficas y en diez ocasiones han llegado a finalista**, han logrado **siete becas para estudios** de fotografía y han realizado **más de diez 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 2018".
- Participación de siete alumnos de estudios Superiores en "FOTONOCHE 2018".
- Participación de los alumnos en exposiciones fotográficas en solitario y colectivas, en centros culturales de otros municipios.

RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

Diversidad

El 51 % de los alumnos de la Escuela son mujeres.

El tramo de edad de la mayoría de los alumnos es el que 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*, la revista municipal *Sietedías* y la página web de *PHotoESPAÑA*.

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 centros culturales de otros municipios.

RESULTADOS CLAVE

Se ha alcanzado un **93,33 % de ocupación** de las plazas de la Escuela a fecha 31/12/2018 (**540 plazas ofertadas** y **504 plazas cubiertas** a fecha 31/12/2018).

Este indicador es clave para Escuela, ya que evidencia 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.

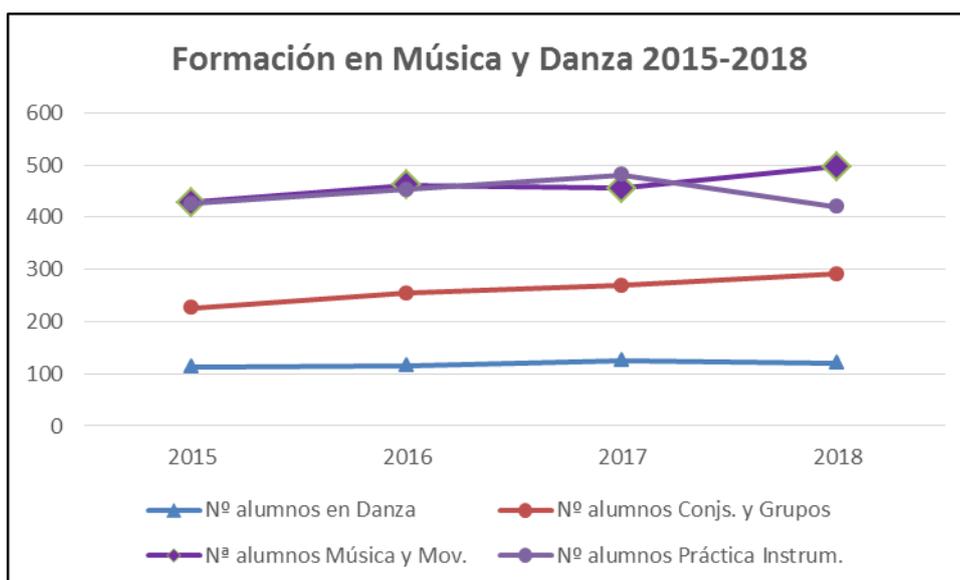
Existe una **alta fidelización** de los alumnos que estuvieron matriculados en los cursos básicos 1º y 2º, dado que continuaron en la escuela, siguiendo el itinerario formativo.

FORMACIÓN EN MÚSICA Y DANZA

Misión

Fomentar el conocimiento de la Música y la Danza en la población de Alcobendas, formando fundamentalmente mediante lenguajes artísticos prácticos y creativos, como medio de expresión cultural de las personas.

| Indicador | 2016 | 2017 | 2018 |
|----------------------------------------|-------|-------|-------|
| Reclamaciones recibidas | 31 | 28 | 12 |
| Sugerencias recibidas | 3 | 3 | 6 |
| Alumnos de Danza | 79 | 88 | 87 |
| Alumnos de Conjuntos y grupos | 254 | 269 | 291 |
| Alumnos de Música y Movimiento | 462 | 456 | 497 |
| Alumnos de Práctica Instrumental | 453 | 481 | 420 |
| Alumnos de Grupos Danza | 26 | 29 | 28 |
| Alumnos Talleres de Danza | 37 | 38 | 34 |
| Alumnos Talleres de Música | 230 | 234 | 278 |
| Absentismo: horas | 2.783 | 2.025 | 3.585 |
| Formación: horas | 612 | 254 | 303 |
| Alumnos de Formación en Música y Danza | 1.541 | 1.595 | 1.635 |



LIDERAZGO Y ESTRATEGIA

De las tres Actuaciones previstas en el PDA sólo queda por incorporar la Actuación 182 "Colaborar con los IES para hacer posible que la formación musical llegue a un mayor número de jóvenes".

Se han realizado siete reuniones con el equipo de la Escuela, más las de Evaluación y Programación. Además, como parte de la dirección de UEMyD (Unión de Escuelas de Música y Danza del Estado), se celebró una reunión en Pamplona.

El Comité de Calidad del Patronato Sociocultural ha aprobado la Carta de Compromisos. En ella aparece la nueva Misión de la Escuela "Fomentar el conocimiento de la Música y la Danza en la población de Alcobendas, formando fundamentalmente mediante lenguajes artísticos prácticos y creativos, como medio de expresión social y cultural de las personas".

Con el técnico del Sistema de Gestión de la Calidad del Patronato Sociocultural se ha realizado una reunión para establecer las bases para la revisión de los tres Procedimientos de la Escuela.

PERSONAS

Componen el equipo 44 personas, 40 son profesores, una imparte Escuelas Culturales (Coros y Taller de Bebés) y tres están dedicadas a la gestión.

"Habitar el tiempo", modalidad de *mindfulness*, ha sido el curso grupal que ha recibido el equipo como Prevención de Riesgos, al que han asistido 22 personas de la plantilla.

Nueve jornadas de convivencias y conciertos con el alumnado se han celebrado este año en ciudades como Cercedilla, Santiago de Compostela o Paris.

Se han incorporado, tras el proceso de selección, tres profesoras con contrato de relevo por jubilaciones parciales.

21 profesores están acogidos al programa de Teletrabajo.

Con la nueva normativa para la contratación se han retrasado las incorporaciones en el inicio del curso de dos trabajadores y el aumento de jornada de otras dos.

ALIANZAS Y RECURSOS

Se ha entregado la obra para las mejoras derivadas del Plan de Autoprotección. Terminada la obra, y al hilo de ella, queda pendiente la entrega del nuevo Plan de Autoprotección, en el que, después de recibirlo, se han detectado una serie de errores que la empresa **CSP** deberá corregir.

Este año se ha celebrado de nuevo el **Encuentro de Escuelas Municipales de Música y Danza de la Comunidad de Madrid** en su **IX edición**. En esta ocasión se ha celebrado en Arganda y han participado alrededor de 200 alumnos de nuestra Escuela.

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.

Junto con la **Fundación Ciudad de Alcobendas** se han concedido las Becas Sociales de Formación colaborando en su resolución técnica.

La entrada en funcionamiento de la "Licitación Electrónica" ha supuesto, por su novedad, retrasos en la recepción de materiales o contratación del profesorado que impartirá Talleres.

El proyecto "4º de la ESO + EMPRESA" ha posibilitado poder formar a voluntarios interesados en conocer el trabajo del profesorado.

PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

Con el comienzo del nuevo curso (septiembre) se ha empezado a impartir el Taller de Bebés de tres años, con mucha demanda. Aunque la propuesta de duración era de periodicidad de un curso, finalmente serán cuatrimestrales para poder atender la demanda.

Otra reconversión de las actividades anuales a cuatrimestrales ha sido la del Taller de Bebés de uno y dos años.

Por el retraso en la compra del material necesario, la colaboración con el IES Severo Ochoa para impartir "Música Actual" en su centro se ha retrasado a enero de 2019.

Con la colaboración de distintos servicios del PSC se ha liderado por segundo año consecutivo la organización del programa "La Música conquista las calles".

En otra de las nuevas apuestas culturales del PSC "La noche en blanco" la Escuela ha colaborado con la Alcobendas Big Band.

RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS

- El resultado de la **encuesta** a las nuevas propuestas recogidas en Carta de Compromisos ha sido la siguiente: Misión 8,3 puntos; Visión, 8; Valores, 8,5; y el Catálogo de servicios, 7,9 puntos.
- Una alumna se ha formado en Danza dentro del proyecto "4º de la ESO + EMPRESA".
- Se han realizado un total de **131 actuaciones** a las que han asistido **17.039 espectadores**.
- La Escuela ha alcanzado los **1.635 alumnos**, 40 más que en 2017 (+2,5%).
- **12 reclamaciones** y **seis sugerencias** se han recibido este año. Se mantiene en las primeras el motivo principal de años anteriores: la aplicación de la Ordenanza en bajas y devoluciones. En las sugerencias, el avisar cuando no se imparta una clase y que los Talleres de Bebés sean por curso y no cuatrimestrales.
- Se han concedido siete Becas Sociales de las ocho que se presentaron.

RESULTADOS CLAVE

Los cuatro **objetivos estratégicos** de este año se han abordado con resultados diferentes. En la consolidación de la oferta sí se ha iniciado la formación para 3 años, pero no ha sido posible iniciar la colaboración con los Institutos de Enseñanza Secundaria (**actuación 195 del Plan Diseña y 562 del PDA**) con todo planificado, por la falta de material, 50%. La Carta de Compromisos (**Plan de Calidad, Eje 2, acción 19**), finalizada el año anterior, y a expensas de la Presentación de Alcaldía, ha supuesto conseguir un 35% de las mejoras. El tercer objetivo, relacionado con mejoras informáticas y del Proyecto Curricular, se ha cumplido en un 19% a causa de que no se ha cerrado ninguna mejora desde el departamento de Informática. De las tres propuestas de realización de Actividades, no se ha realizado el Festival de Clarinetes, si las otras dos al 100%, se ha conseguido el 67% del objetivo (**objetivos 183, 190 y 191 del PDA**).

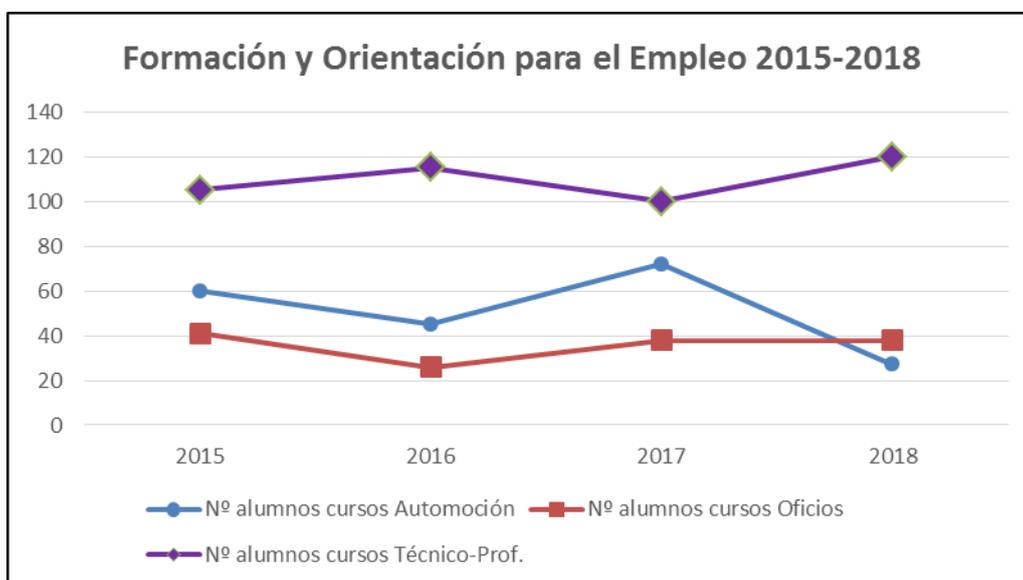
La normalización de los procesos de selección para cubrir las tres solicitudes de jubilaciones parciales se ha desarrollado satisfactoriamente.

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 | 2016 | 2017 | 2018 |
|--------------------------------------------|------|-------|-------|
| Reclamaciones recibidas | 0 | 0 | 0 |
| Alumnado en cursos de automoción | 45 | 72 | 27 |
| Alumnado en cursos de oficios | 26 | 38 | 38 |
| Alumnado en cursos técnico-profesionales | 115 | 100 | 120 |
| Orientación: personas usuarias | 2900 | 1.570 | 1.800 |
| Absentismo: horas | 348 | 36 | 638 |
| Formación: horas | 96 | 31 | 20 |
| Alumnado de Formación para el Empleo | 186 | 210 | 205 |
| Alumnado que finalizan la acción formativa | 41 | 90 | 70 |
| Alumnado contratado | 26 | 60 | 45 |
| Ratio de inserción laboral | 0,63 | 0,66 | 0,64 |



LIDERAZGO Y ESTRATEGIA

El equipo del Centro de Formación e Inserción Laboral ha colaborado en todas las acciones de revisión de la gestión de la calidad para la redacción de la memoria para el premio *FUNDIBEQ*.

Hemos 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 "Ilustración".
- 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 13 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". Con la firma de estos Convenios se ha cumplido el Objetivo General 1.1 del programa del GPO del servicio.
- El desarrollo de las estrategias adecuadas nos ha permitido cumplir en un cien por cien las actuaciones contempladas en el PDA para esta legislatura: remodelación Centro de Avda. Valdelaparra, Programas de Garantía juvenil y Cursos de Formación para la obtención de Certificados de Profesionalidad.

PERSONAS

El Centro tiene ocho trabajadores de plantilla. El resto (hasta 115 trabajadores a lo largo del año) son contratos eventuales o de formación.

Con cargo a la subvención de Cursos para la obtención de Certificados de Profesionalidad se ha contratado, a razón de veinticinco horas semanales, una persona como auxiliar administrativo para la gestión de las subvenciones recibidas.

Hay que destacar la importancia de tener en plantilla una trabajadora como auxiliar administrativa, ya que así hemos avanzado muy considerablemente en la continuidad y eficacia de la gestión de subvenciones.

Toda la plantilla se ha formado en el Plan de Autoprotección.

ALIANZAS Y RECURSOS

El Centro de Formación depende de las subvenciones para formación del **Fondo Social Europeo y el Servicio Público de Empleo Estatal**, 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 las siguientes características: nueve meses de contratación y formación destinada a obtener un Certificado de Profesionalidad.

- Nos han concedido una subvención de 372.600€ para **40 personas en tres especialidades**: Jardinería, Mecánica y Páginas Web.
- En octubre se ha iniciado otro **programa CDLD** para **60 personas**, con una subvención de 612.000€ en las siguientes especialidades: Jardinería, Mecánica, Páginas Web y Auxiliar de Servicios Administrativos.
- Cursos para obtener el certificado de profesionalidad para Jóvenes inscritos en el Programa de **Garantía Juvenil**: tres cursos para **45 jóvenes**. Subvención: 107.397,60 €.
- **Formación profesional para el empleo** de personas en paro: cuatro cursos para **60 alumnos**. Se ha recibido una subvención de 181.963 €.

Tanto los programas de Garantía Juvenil como los conducentes a la obtención de Certificados de Profesionalidad suponen el cumplimiento del Objetivo General 1.3.

Cumpliendo al cien por ciento los objetivos especificados en Diseña, Eje 1, hemos solicitado y obtenido de la Comunidad de Madrid un total de 1.273.960,60€.

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

El Centro de Formación para el Empleo de Valdelaparra está gestionado por el Dpto. de Empleo. Nosotros participamos en su coordinación a través de la Mesa del Pacto para el Empleo, con sindicatos y organizaciones empresariales.

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. De hecho, no se han podido impartir tres cursos por coincidencia de programaciones y plazos imposibles de cumplir.
- El proceso relativo al Programa de Cualificación de Desempleados de Larga Duración (CDLD). Este año nos han concedido subvención para sesenta alumnos (el año anterior fueron cuarenta) y han aumentado 100€ al mes la subvención salarial de los alumnos-trabajadores.
- Igualmente hemos adaptado nuestro proceso de justificación de subvenciones, según 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 paradójicamente intransigentes con los plazos.

RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS

Durante 2018 se ha proporcionado **formación a 205 personas desempleadas** en las siguientes especialidades: Automoción, Jardinería y Medio Ambiente, Nuevas Tecnologías e Imagen, Informática y Servicios Administrativos.

Ha disminuido en cinco personas respecto a 2017: 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 205 alumnos, 100 han participado en programas de Formación y Empleo, con contratos de 35 horas semanales, durante 9 meses totalizando 8.820 horas. Este grupo se corresponde con el Objetivo General 1.3, que se ha cumplido totalmente.

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 500 solicitudes para 100 plazas.

Las acciones de orientación se mantienen, pues, aunque sean menos alumnos, tienen muchas más acciones, al ser tan largos los períodos de formación.

Durante este curso se ha realizado la **Encuesta de Calidad Percibida del servicio**, obteniéndose una valoración global de 8,89 puntos (sobre 10). El profesorado ha obtenido una puntuación media de 9,3 puntos, siendo de 8,89 puntos la valoración de las instalaciones.

RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

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

La **media de inserción laboral durante el año es del 64%**, 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 implantados todos los protocolos y procesos medioambientales, de modo que el **impacto por residuos sea mínimo**.

RESULTADOS CLAVE

Cursos de Automoción

Hemos impartido **dos cursos de mecánica** (1.780 h) para 27 personas desempleadas de larga duración Disminuye el número de alumnos/as, aunque con mayor número de horas de formación y trabajo.

Cursos de Oficios

Se han impartido **dos cursos de jardinería**, para parados/as de larga duración con cargas familiares y contratación.

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**: 58 alumnos en 2018 y 38 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, que han desarrollado sus prácticas 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"**.

Orientación

Hemos **atendido a 1.800 personas** en los procesos de entrevista y selección para los distintos procesos. Hemos impartido algunos módulos de transición a la vida laboral para 75 jóvenes de entre 16 y 30 años.

Sigue siendo enorme la incidencia del fracaso escolar entre las personas candidatas a nuestros cursos, sobre todo jóvenes entre 16-30 años. Se prepara al alumnado sin titulación para que puedan obtener el título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria, 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.

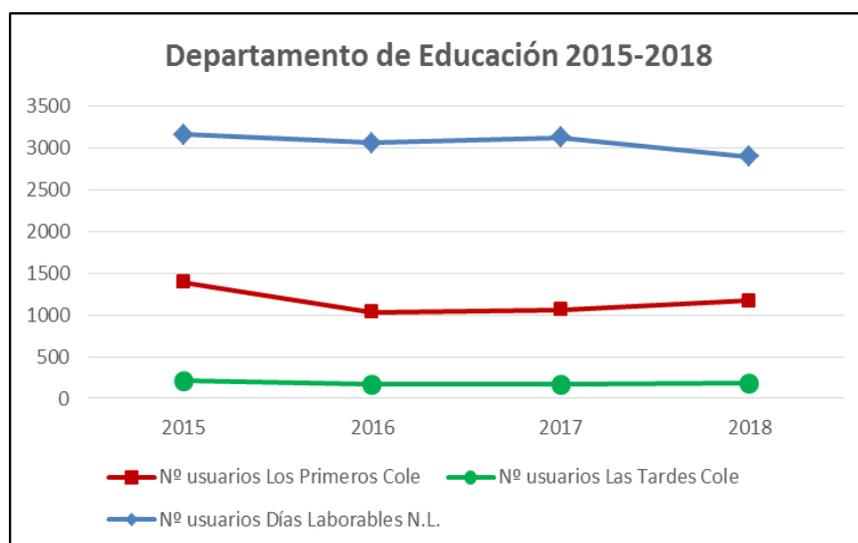
Se ha alcanzado el 100% en las actuaciones 910, 527 y 359, referidos a formación para fomento del empleo, contempladas en el PDA (Plan Director de Actuaciones) del Ayuntamiento de Alcobendas.

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 | 2016 | 2017 | 2018 |
|------------------------------------------------|-------|-------|-------|
| Reclamaciones recibidas | 69 | 64 | 34 |
| Sugerencias recibidas | 15 | 13 | 6 |
| Felicitaciones | - | - | 2 |
| Escolarizaciones realizadas | 1.647 | 1.622 | 1.542 |
| Los primeros en el Cole: usuarios | 1.033 | 1.060 | 1.170 |
| Las tardes del Cole: usuarios | 166 | 171 | 183 |
| Mejora del rendimiento escolar: usuarios | 299 | 300 | 308 |
| Apertura Días laborables no lectivos: días | 29 | 28 | 28 |
| Apertura Días laborables no lectivos: usuarios | 3.057 | 3.119 | 2.896 |
| Nº estudiantes Transporte Escolar subv. a IES | 490 | 455 | 442 |
| Obras mejora Colegios. Nº de colegios | 14 | 14 | 14 |
| Obras mejora Colegios. Nº de obras | 51 | 107 | 73 |
| Guías de Colegios | 2.000 | 2.300 | 2.300 |
| Distribuidas a familias con niños de 3 años | 1.300 | 1.220 | 1.329 |
| Guías de Institutos | 1.000 | 1.000 | 1.000 |
| Distribuidas al alumnado de 6º de primaria | 823 | 782 | 830 |



LIDERAZGO Y ESTRATEGIA

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

En las ayudas de libros y material escolar se ha detectado que una vez concedidas las ayudas muchos beneficiarios no justifican la totalidad del importe concedido, quedándose de esta forma parte del dinero sin repartir y por otro lado personas que cumpliendo los requisitos no son beneficiarias. Para optimizar el reparto del dinero disponible se decide modificar el procedimiento de recepción de las facturas justificativas, para realizarlo antes de la concesión de las ayudas. De esta forma a cada solicitante beneficiario se le concede, dentro de los límites máximos por cada etapa escolar, el dinero que realmente justifica. Así se ha podido conceder la ayuda a todas las personas solicitantes que reunían los requisitos de la convocatoria y que presentaron las correspondientes facturas en plazo.

Así mismo, se ha aumentado el dinero destinado a las ayudas de Comedor, que son las que tienen mayor demanda, y disminuido las de escolaridad de escuelas infantiles, dado que la demanda es inferior.

Para realizar la mejora y adaptación de las infraestructuras de los colegios públicos de Enseñanza Infantil y Primaria (CEIP) se mantiene una estrecha coordinación con los directores de los colegios. Este año hemos incorporado la notificación previa a cada centro de las actuaciones previstas a realizar, y hemos mantenido la supervisión de las obras realizadas en verano antes del comienzo del curso escolar en septiembre. Una vez comenzado el curso se mantiene una reunión para recibir de primera mano sus demandas, a la que asisten el alcalde y el concejal de Educación. Este año el proceso de coordinación con el departamento de Mantenimiento ha comenzado también en noviembre.

PERSONAS

La responsable de unidad ha aumentado las horas de liberación sindical, motivo por el cual una auxiliar administrativa del departamento con nombramiento a tiempo parcial la está sustituyendo durante ese tiempo.

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 hasta el mes de mayo, y desde finales de junio se ha contratado una auxiliar administrativa interina.

Un conserje de colegio mantiene una baja de larga duración desde el comienzo del curso escolar 2017-2018, que está siendo sustituido mediante un nombramiento interino.

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 16.599,48€.
- Mantenimiento de los centros en los que se escolariza alumnado de otros municipios, con una aportación de la Comunidad de Madrid de 8.868,24 €.

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.

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 STEM*.

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.
- Mesa de planificación y programación, 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 Concejales de Educación.

PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

En la convocatoria única de ayudas de Educación se han ajustado las dotaciones económicas a la demanda en años anteriores: se mantiene la de libros y material escolar en 300.000€, disminuye la de Escolaridad de Escuelas infantiles pasando de 358.000€ a 243.000€ y aumentando la de Comedor escolar de 525.000€ a 610.000€. Se ha mantenido el pago adelantado del 36% del importe concedido a cada solicitante para las ayudas de Comedor escolar y Escolaridad de Escuelas infantiles, gestionándose antes de que finalizara el año y una vez publicados los listados definitivos de beneficiarios.

Este año se han realizado diversos cambios en las aplicaciones de gestión del Ayuntamiento (Contabilidad y Presupuestos, Compras Centralizadas), que han conllevado cambios importantes en la gestión del departamento y adaptación a dichas aplicaciones. El cambio de la aplicación de contabilidad además ha implicado la realización de cambios en la aplicación de "Convocatoria de becas" y su vinculación con la nueva aplicación, básicamente en lo relacionado con la generación de AD's masivos. Estos procedimientos a día de hoy necesitan ajustes para su óptimo funcionamiento.

Así mismo ha habido diversos cambios legislativos que han implicado cambios en los procedimientos relacionados con el departamento de Intervención a la hora de gestionar los expedientes de las subvenciones y ayudas de Educación. Todo ello ha supuesto un desajuste con los plazos y procedimientos internos, que debemos mejorar para el año que viene.

Se mantiene el proyecto: el "Banco de Libros de Texto", organizado por la Federación de Padres de Alumnos (FAPA) y con la colaboración del Ayuntamiento. Este año ha contado con la participación de 11 AMPAs de los CEIP y de cuatro AMPAs de los Institutos de Educación Secundaria (IES) del municipio, con un total de 90 voluntarios. Ha aumentado notablemente la participación en el proyecto: han participado un total de 866 alumnos frente a los 491 del año pasado, donándose un total de 3.036 libros frente los 1.327 libros del año pasado, y 453 alumnos devuelven los libros del curso anterior, lo cual representa el 92% de los alumnos que recibieron libros. Así mismo se han realizado compras de libros por un valor total de 24.019,93 €. En total los alumnos participantes han recibido 3.243 libros incluidos los 671 adquiridos, lo que supone 3,74 libros por participante, frente a los 3,25 libros que recibieron el año pasado.

RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS

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

- “Los Primeros en el Cole”, con **1.170 escolares** en los 14 colegios públicos (frente a 1.060 del año pasado).
- “Las Tardes en el Cole”, con **183 escolares** en nueve colegios públicos (171 participantes en 2017).

Y han disminuido levemente los usuarios del programa de “Días Laborables No Lectivos”: en sus 28 días de funcionamiento ha dado **2.896 servicios** con un promedio de 103 asistentes por día, inferior a los 111 de 2017.

El programa de **Mejora del Rendimiento Escolar** atendió a **308 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 **442 estudiantes**, cifra que sigue en disminución respecto a los últimos años. Se da servicio a 193 alumnos del IES Aldebarán y a 249 del IES Giner de los Ríos.

En la **Comisión de Escolarización** este año se han escolarizado **1.542 estudiantes**.

En la convocatoria de **subvenciones a las AMPAs** han participado un total de **27 asociaciones** (26 AMPAs y la FAPA), destinándose un total de **70.000€**. La AMPA de la escuela Infantil *Fuentelucha* presentó solicitud, que fue desestimada al no estar debidamente registrada. Así mismo se han destinado **40.000€** al Proyecto “**Banco de libros de texto**” desarrollado en colaboración con la FAPA.

En la **Mesa de Absentismo** han aumentado el número de casos a los que se hace seguimiento, pasando de 41 expedientes del año pasado a **57 expedientes** en este año.

Se realizó la **X edición** de la **Gymkhana Matemática**, que este año ha pasado a denominarse **STEM** (Science, Technology, Engineering y Mathematics), pasando a tener un contenido más amplio relacionado con conocimientos del área de ciencias. Asistieron un total de **608 escolares**, encuadrados en 154 equipos, 126 de Primaria y 28 de Secundaria. Este año ha habido un aumento en la participación en Secundaria.

Se realizó el **acto de homenaje a los profesores jubilados**, en el que participaron un total de 13 personas.

En el **concurso de belenes** participaron un total de **18 centros escolares**, resultando ganadores los CEIP *Valdepalitos*, *Daoiz* y *Velarde* y *Federico García Lorca*.

Se han hecho **obras de mantenimiento y mejora en todos los centros escolares** con una inversión total de **1.015.020,55€**, que incluye la pintura en todos los CEIP del interior de los pabellones, así como a la pintura de muros exteriores. Se destacan además por su importancia las siguientes actuaciones:

- CEIP *Emilio Casado*: techado de una pista exterior y esmaltado puertas y molduras. Inversión de 252.500,08 €.
- CEIP *Federico García Lorca*: eliminación de barreras arquitectónicas acceso pabellón A, sustitución parcial de puertas pabellón B y pintado de juegos tradicionales. Inversión de 138.915,16€.
- CEIP *Miraflores*: adecuación pista deportiva exterior, adecuación del aula TEA y sustitución de ventanas en el pabellón de servicios. Inversión de 105.119,50€.

Destacamos también la reposición de juegos infantiles en los patios de siete CEIP: *Antonio Machado, Bachiller Alonso López, Emilio Casado, Gabriel y Galán, Parque de Cataluña, Tierno Galván* (juego inclusivo) y *Valdepalitos*.

Las **Ayudas de Libros y Material Escolar** disminuyen respecto al año anterior en cuanto a beneficiarios (han pasado de 2.066 a 1.691 este año), pero se le ha concedido la ayuda a todos los solicitantes que reúnen los requisitos y han presentado la justificación en el plazo correspondiente.

En cuanto a las **Ayudas de Comedor Escolar**, como consecuencia del aumento del presupuesto destinado a las mismas el número de beneficiarios aumenta, pasando de 1.260 beneficiarios el año anterior a **1.457 beneficiarios** este año.

En las **Ayudas a la Escolarización de Escuelas Infantiles** ha aumentado tanto los solicitantes (pasan de 420 a 476) como los beneficiarios, que suben de 301 a 332. 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, contando con un total de **66.000 participantes en las actividades**. Destacamos la gran asistencia a las actividades de Cultura y Espectáculos, así como a las de Seguridad.

RESULTADOS CLAVE

Respecto al cumplimiento de los **objetivos generales** del servicio en 2018:

- Se ha cumplido al **100%** 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 **75%** 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 se ha abordado el primero con la mejora parcial de la aplicación informática que da soporte para las convocatorias de ayudas a la educación, y se ha mantenido el Banco de Libros para los escolares alcobendenses.
- Se ha cumplido al **100%** 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 2018

Los ingresos y gastos presupuestarios se han ejecutado en un **95,66 %** y un **91,48 %** respectivamente, en relación con la previsión definitiva.

Los datos permiten afirmar un **alto grado de eficacia en la ejecución del Presupuesto del 2018** tanto en lo que respecta a los ingresos como a los gastos corrientes.

El **Remanente de Crédito** se ha elevado a la cifra de **1.783.285,22€** de los que 526.917,41€ corresponde al Cap. I y 629.301,58 al Cap. II.

El **Resultado Presupuestario** antes de ajustes arroja un **superavit de 780.668,77 €**, que coincide con la cifra del Ajustado.

El **Remanente de Tesorería** Total ha arrojado la cifra positiva de **2.272.667,53€**.

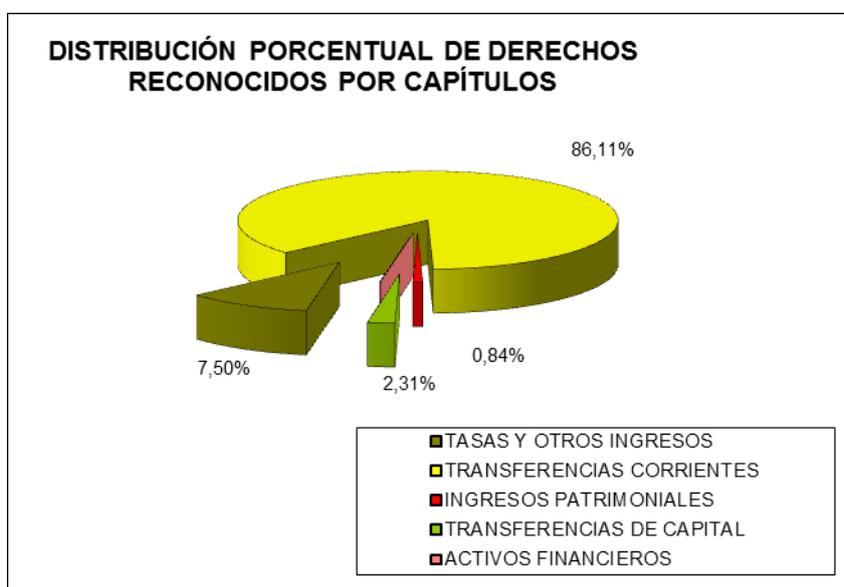
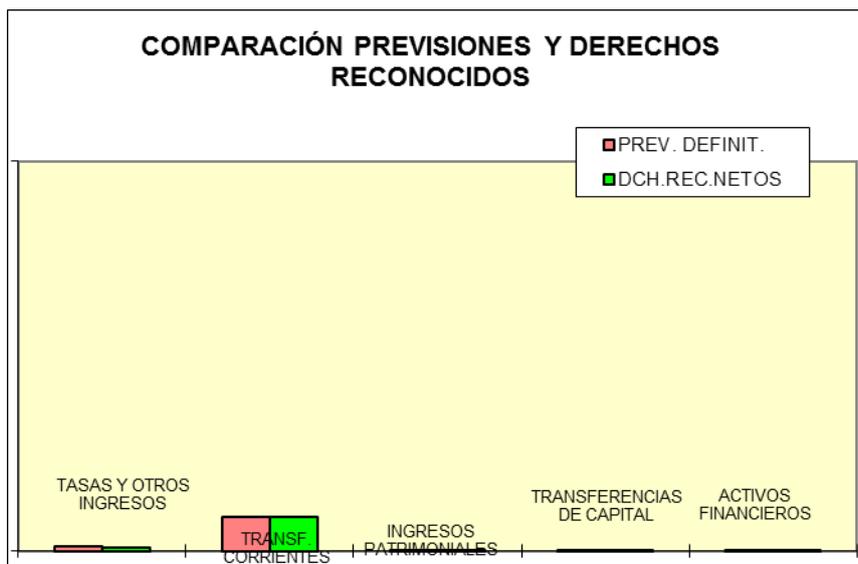
A la vista de los resultados, se puede afirmar que **la gestión del presupuesto ha sido muy positiva**, si bien la provisión de dudoso cobro ha afectado al Resultado Presupuestario y al Remanente de Tesorería para Gastos Generales.

Estado Liquidación del Presupuesto de Ingresos. Ejercicio 2018

RESUMEN POR CAPÍTULO

| CAP | DESCRIPCIÓN | PREV. INICIAL | MODIFIC. | PREV. DEFINIT. | DERECHOS REC. NETOS | % EJEC. | DIF. DER.S/ PREV. |
|-----|---------------------------|----------------------|-------------------|----------------------|----------------------|---------------|--------------------|
| 3 | TASAS Y OTROS INGRESOS | 2.369.720,00 | 0,00 | 2.369.720,00 | 2.166.015,15 | 91% | -203.704,85 |
| 4 | TRANSFERENCIAS CORRIENTES | 17.129.966,44 | 658.993,83 | 17.788.960,27 | 17.493.617,83 | 98,34% | -295.342,44 |
| 5 | INGRESOS PATRIMONIALES | 89.000,00 | 0,00 | 89.000,00 | 169.643,63 | 190,61% | 80.643,63 |
| 7 | TRANSFERENCIAS DE CAPITAL | 624.483,74 | 0,00 | 624.483,74 | 468.362,80 | 75,00% | -156.120,94 |
| 8 | ACTIVOS FINANCIEROS | 52.217,00 | 0,00 | 52.217,00 | 17.999,99 | 34,47% | -34.217,01 |
| | TOTAL | 20.265.387,18 | 658.993,83 | 20.924.381,01 | 20.315.639,40 | 97,09% | -608.741,61 |
| | | | | | | (*) | (*) |

(*) 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 20.924.381,01€ ,se han reconocido derechos por importe de 20.315.639,40 €, lo que ha supuesto un grado de ejecución del 97,09%.

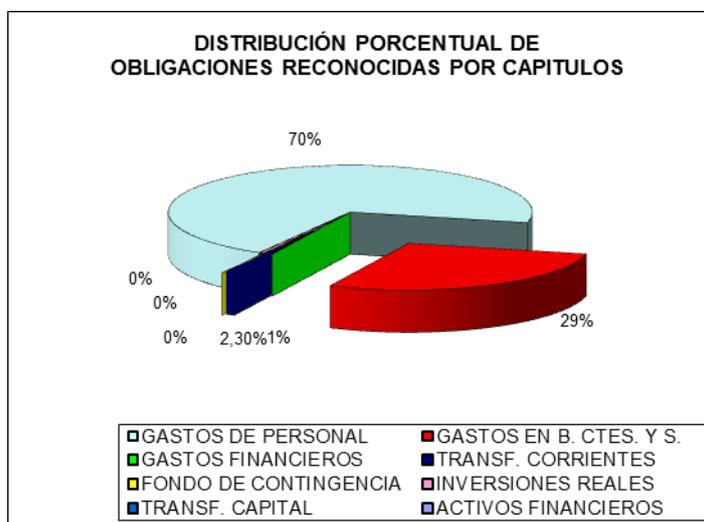
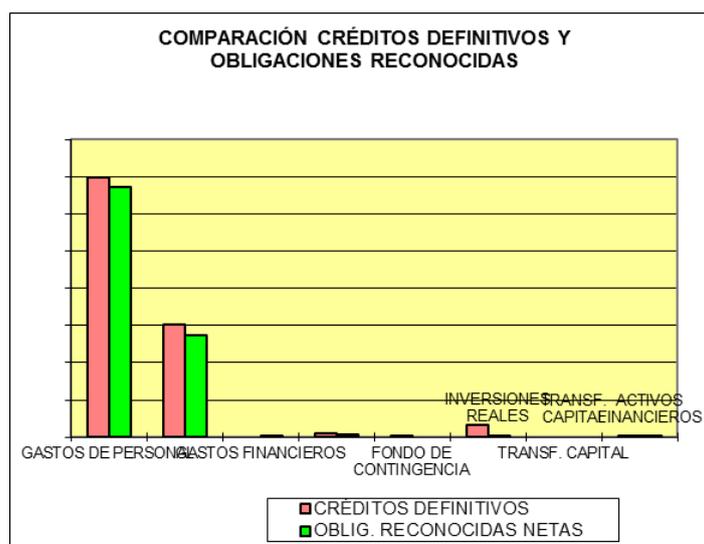
TRANSFERENCIAS CORRIENTES Y DE CAPITAL.

Los derechos reconocidos por transferencias corrientes del Ayuntamiento han sido 16.450.000,00 €. Y la de capital 468.362,80 €.

Estado Liquidación del Presupuesto de Gastos. Ejercicio 2018

RESUMEN POR CAPITULOS

| CAP. | DESCRIPCIÓN | - CREDITOS PRESUPUESTARIOS -OBL.RECON. | | | | %EJECUTADO | PREVISIONES S/ OBLIG. |
|------|-------------------------|----------------------------------------|-------------------|----------------------|----------------------|---------------|-----------------------|
| | | INICIALES | MODIF. | DEFINITIVOS | NETAS | | |
| 1 | GASTOS DE PERSONAL | 13.454.884,90 | 529.413,09 | 13.984.297,99 | 13.457.380,28 | 96,23% | 526.917,71 |
| 2 | GASTOS EN B. CTES. Y S. | 5.953.941,54 | 120.509,61 | 6.074.451,15 | 5.445.149,57 | 89,64% | 629.301,58 |
| 3 | GASTOS FINANCIEROS | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 4.626,80 | | -4.626,80 |
| 4 | TRANSF. CORRIENTES | 178.860,00 | 0,00 | 178.860,00 | 148.842,71 | 83,22% | 30.017,29 |
| 5 | FONDO DE CONTINGENCIA | 1.000,00 | 0,00 | 1.000,00 | 0,00 | | 1.000,00 |
| 6 | INVERSIONES REALES | 624.483,74 | 9.071,13 | 633.554,87 | 67.596,43 | 10,67% | 565.958,44 |
| 7 | TRANSF. CAPITAL | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | | 0,00 |
| 8 | ACTIVOS FINANCIEROS | 52.217,00 | 0,00 | 52.217,00 | 17.500,00 | 33,51% | 34.717,00 |
| | TOTALES | 20.265.387,18 | 658.993,83 | 20.924.381,01 | 19.141.095,79 | 91,48% | 1.783.285,22 |



El presupuesto definitivo de gastos ascendió a la cifra 20.924.381,01 €, del que se reconocieron obligaciones por valor de 19.141.095,97 €, lo que supone un grado de ejecución del 91,48 %.

Gastos de personal

De los gastos de personal se han reconocido obligaciones por importe de 13.457.380,28€, con un % de ejecución del 96,23%. El Remanente de dichos gastos ha sido de 526.917,21€.

Gastos en bienes corrientes y servicios

De dichos gastos se han reconocido obligaciones por importe de 5.445.149,57 €, con un % de ejecución del 89,64%. El Remanente de dichos gastos ha sido de 629.301,58€.

Transferencias Corrientes

Las transferencias corrientes se han ejecutado en un 83,22% alcanzando la cifra de 148.842,71 €. El remanente de crédito de este capítulo asciende a 30.017,29€.

Inversiones Reales

Se han reconocido obligaciones por importe de 67.596,43 €, con un % de ejecución del 10,67%.

Estado de Remanente de Crédito. Ejercicio 2018

| | | |
|-------------------------------------------|--------------|----------------------|
| 1.- PRESUPUESTO DEFINITIVO | | 20.924.381,01 |
| 2.- OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS | | 19.141.095,79 |
| 3.- REMANENTE DE CRÉDITO (1-2) | | 1.783.285,22 |
| 4.- REMANENTES COMPROMETIDOS | | 51.742,98 |
| 4.1 - INCORPORABLES | 19.452,84 | |
| 4.2 - NO INCORPORABLES | 32.290,14 | |
| 5- REMANENTES NO COMPROMETIDOS | | 1.731.542,24 |
| 5.1 - INCORPORABLES | 392.422,00 | |
| 5.2 - NO INCORPORABLES | 1.339.120,24 | |

El Remanente de Crédito fue de 1.783.285,22€. Los remanentes pendientes de incorporación ascienden a 411.874,84€

Resultado Presupuestario. Ejercicio 2018

| | DERECHOS RECONOCIDOS NETOS | OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS | AJUSTES | RESULTADO PRESUPUESTARIO |
|-----------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------|-------------|--------------------------|
| a) Operaciones corrientes | 19.829.276,61 | 19.055.999,36 | | 773.277,25 |
| b) Otras operaciones no financieras | 468.362,80 | 67.596,43 | | 400.766,37 |
| TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS (a+b) | 20.297.639,41 | 19.123.595,79 | 0,00 | 1.174.043,62 |
| 2.-Activos Financieros | 17.999,99 | 17.500,00 | | 499,99 |
| 3.-Pasivos Financieros | 0,00 | 0,00 | | 0,00 |
| TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS (a+b) | 17.999,99 | 17.500,00 | | 499,99 |

| | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|-------------|---------------------|
| RESULTADO PRESUPUESTARIO DEL EJERCICIO | 20.315.639,40 | 19.141.095,79 | 0,00 | 1.174.543,61 |
| 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 | | | 393.874,84 | |
| RESULTADO PRESUPUESTARIO AJUSTADO (3-4+5+6+7) | | | | 780.668,77 |

El presupuesto se ha liquidado con un **resultado ajustado positivo de 780.668,77€**.

Estado de Remanente de Tesorería. Ejercicio 2018

| | |
|------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 1(+) FONDOS LIQUIDOS EN LA TESORERIA EN FIN DEL EJERCICIO | 950.843,83 |
| 2 (+) DERECHOS PENDIENTES DE COBRO | 3.897.519,33 |
| + Presupuesto corriente | 2.811.869,97 |
| + Presupuestos cerrados | 905.586,34 |
| + Operaciones no presupuestarias | 180.063,02 |
| 3 (-) OBLIGACIONES PENDIENTES DE PAGO | 1.693.678,34 |
| + Presupuesto corriente | 1.121.630,32 |
| + Presupuestos cerrados | 49.409,49 |
| + Operaciones no presupuestarias | 522.638,53 |
| - Cobros realizados pendientes aplicación definitiva | 26.125,69 |
| + Pagos realizados pendientes aplicación definitiva | 25.115,29 |

REMANENTES DE TESORERIA TOTAL (1-2+3)/(4+5) 3.153.674,42

4 SALDOS DE DUDOSO COBRO 487.132,05

4 EXCESO DE FINANCIACION AFECTADA 393.874,84

REMANENTE DE TESORERIA PARA GASTOS GENERALES 2.272.667,53

El Remanente Líquido de Tesorería Total a 31/12/2018 alcanzó la cifra de 2,272.667,53 €. En relación con el Ejercicio 2016 el Remanente Líquido de Tesorería Total ha aumentado en 813.959,37 €. En relación con el Ejercicio de 2018 los deudores pendientes de cobro han aumentado en 733.208,43€, los acreedores pendientes de pago han aumentado en 1.075.605,89€.



BOA MISTURA