

MEMORIA

Patronato

Sociocultural

2019



Ayuntamiento de
ALCOBENDAS

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Maria Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Observaciones		Página	1/96	
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			



Ayuntamiento de ALCOBENDAS

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Rosario Tamayo Lorenzo Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
Observaciones		Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Url De Verificación	Página		2/96	
	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

ÍNDICE

PRESENTACIÓN- PRESIDENCIA PATRONATO SOCIOCULTURAL- CONCEJALÍA CULTURA.....	3
PRESENTACIÓN – CONCEJALÍA EDUCACIÓN.....	4
CONSEJO RECTOR	5
EQUIPO DIRECTIVO	6
PATRONATO SOCIOCULTURAL.....	7
GERENCIA.....	8
APOYO SOCIOCULTURAL	20
APOYO TÉCNICO CULTURAL	29
ARTES ESCÉNICAS Y MÚSICA.....	34
ARTES PLÁSTICAS	41
MEDIATECAS.....	47
APOYO PSICOPEDAGÓGICO.....	55
EDUCACIÓN INFANTIL	60
FORMACIÓN Y ANIMACIÓN DE PERSONAS ADULTAS.....	66
ESCUELA INTERNACIONAL DE FOTOGRAFÍA PIC.A.....	70
FORMACIÓN EN MÚSICA Y DANZA	76
FORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL EMPLEO	79
EDUCACIÓN *CELIA*	84
INFORME ECONÓMICO-FINANCIERO	90

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Maria Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01
Observaciones		Página	3/96
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==		



PRESENTACIÓN- Presidencia Patronato Sociocultural- Concejalía Cultura

En junio del año 2019 tuve el honor de asumir la Presidencia del Patronato Sociocultural de Alcobendas y la Concejalía de Cultura, lo que supone para mí un reto personal y profesional que abordo con mucha ilusión, marcándome el objetivo, ciertamente ambicioso, de colocar el nombre de Alcobendas en puestos aún más altos en el panorama cultural y educativo de la Comunidad de Madrid.

Para conseguirlo, cercanía y transversalidad se han convertido en los dos ejes principales de la nueva gestión: cercanía, sacando la cultura a la calle y facilitando al ciudadano el acceso a la misma, y transversalidad coordinando programas que impliquen a distintos servicios del Patronato Sociocultural de modo que todos trabajen, trabajemos, por la consecución de objetivos comunes.

Nos parece que los recursos culturales del Municipio deben estar siempre a disposición de los vecinos, y visibles y accesibles para ellos, y por este motivo se ha creado una Sala Permanente en el Centro de Arte, para nuestra magnífica Colección de Fotografía.



Así, durante todo el año, se podrán visitar distintas exposiciones de la Colección, un tesoro que pertenece a los vecinos y que no podía estar en un almacén, deseo que tanto los mayores, como los jóvenes y los niños, aprendan a amar la fotografía y que la fotografía sea la marca cultural en Alcobendas.

En la misma línea, y con el protagonismo del Teatro Auditorio Ciudad de Alcobendas, hemos diseñado una programación de Artes Escénicas plural y heterogénea, con espectáculos clásicos y de autor, para adultos, jóvenes y público infantil.

Las Mediatecas son seña de identidad de nuestro municipio y a través de ellas y sus programas (Día del Libro, Espacio 14/17, Poesía y Música, En Acústico, Ilustrateca, La noche de los libros, Semana de la Ciencia) seguimos dando respuesta a los intereses de todos los públicos. Merece especial atención la celebración de la II Edición del Premio de Narrativa Alcobendas Juan Goytisolo que recibió cerca de 1000 obras provenientes de los cinco continentes.

El tejido asociativo de la ciudad está en mejor forma que nunca: se mantienen las subvenciones a las entidades de carácter cultural, reforzándose la colaboración entre Ayuntamiento y Asociaciones, y con la entrada en vigor del nuevo Reglamento de Participación Ciudadana, se establecen canales de comunicación y colaboración acordes a los tiempos que vivimos.

Queda aún mucho camino por recorrer, pero tengo el mejor equipo, me lo han demostrado en el tiempo que llevamos juntos, cuento con su profesionalidad y su ilusión para hacer a los vecinos de Alcobendas protagonistas de la oferta cultural en nuestra ciudad, porque nunca olvido que la Cultura nos hace libres. ¡Gracias!

María Rosario Tamayo Lorenzo

Presidenta Patronato Sociocultural.

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Observaciones		Página	4/96	
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

PRESENTACIÓN – Concejalía Educación

"Si la educación le parece cara, pruebe con la ignorancia"

Esta cita, atribuida al que fuera rector de la Universidad de Harvard, Derek Bok, encierra en muy pocas palabras el espíritu con el que asumo la Concejalía de Educación en el mes de junio de 2019.

Alcobendas es Ciudad Educadora desde hace años, y esta tradición se ve ahora de nuevo impulsada hacia un horizonte cercano en el que conseguiremos que todos nuestros vecinos, mayores y pequeños, tengan acceso a la mayor cantidad de herramientas educativas que podamos poner a su alcance.

Ofrecemos por primera vez, y en colaboración con la Comunidad de Madrid, Escuelas Infantiles gratuitas para que los más pequeños tomen contacto con la labor docente en un entorno de máximo cuidado y profesionalidad absoluta y demostrada tras muchos años de excelencia. Además, ponemos por fin en marcha el "Proyecto Patio", para que los espacios lúdicos se conviertan en puertas a la experimentación y vehículos para el aprendizaje sensorial.



La Escuela Municipal de Música y Danza, referente en la zona norte y orgullo de nuestra ciudad, estrena proyecto piloto "Música en los IES" para, en colaboración con los centros de Secundaria, dar continuidad al proyecto de la Escuela en edades más avanzadas y donde el abandono es más habitual.

Otra Escuela municipal, PIC.A, lanza su primera promoción de alumnos que han completado el ciclo de enseñanza de cinco años, aprendiendo de los mejores maestros y aportando nuevas miradas y toneladas de ilusión. En la Universidad Popular Miguel Delibes, también, seguimos reinventándonos y buscando nuevas formas de dar a los vecinos la oportunidad de formarse, y por eso este año nace la propuesta de realizar cursos también los sábados, propuesta que ha sido acogida con alegría por aquellos que no disponían de otros horarios libres.

El Centro Psicopedagógico y el Departamento de Educación del Ayuntamiento de Alcobendas, siguen, a su vez, siendo un apoyo fundamental para aquellas familias que, por diferentes circunstancias, necesitan de nosotros para mantener a sus hijos dentro del sistema educativo en condiciones óptimas. Es un orgullo saber que con pequeños gestos conseguimos grandes avances, y trabajamos duro y a diario para que esto siga siendo así.

Nuestro objetivo es seguir siendo una comunidad educativa donde cada pequeña aportación cuente, donde seamos conscientes de que la labor educativa no se circunscribe únicamente al aula, sino que no tiene límites, donde comprendamos, por fin, que todos somos parte de este proceso de crecimiento que nos afecta a padres, hijos, maestros, profesores y responsables municipales por igual.

Todos educamos. Todos aprendemos. Todos crecemos.

Ana Isabel Sotos Montalvo
Concejala Educación Ayuntamiento de Alcobendas.

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Observaciones		Página	5/96	
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

CONSEJO RECTOR

PRESIDENCIA

D^a. Rosario Tamayo Lorenzo

VICEPRESIDENCIA

D^a. Ana Isabel Sotos Montalvo

CONSEJEROS

D^a. Ana Isabel Sotos Montalvo (Vocal P.S.O.E)

D. José Ángel Labernia Pérez (Vocal C'S)

D. Fernando Martínez Rodríguez (Vocal P.P.)

D. Francisco Machuca Puente (VOX)

D^a. Eva Carrero Tebar (Vocal GM-PODEMOS)

D^a. Celia García Gaitán (Gerente P.S.C.)

D. Óscar Carrera Ibáñez (Gerente P.S.C.)

D. Celestino Olivares Martín (Secretario)

D^a. Beatriz Rodríguez Puebla (Interventora)

*Composición del Consejo Rector al 31/12/2019

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33
	Eusebio Oscar Carrera Ibáñez	Firmado	01/09/2020 10:27:01
Observaciones		Página	6/96
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==		



EQUIPO DIRECTIVO

GERENCIA

D^a. Yolanda Sanchís Sánchez
D^a. Celia García Gaitán
D. Óscar Carrera Ibáñez

DIRECCIONES

D. Jacinto Rodríguez Almendral
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
Artes Escénicas y Música
Teatro Auditorio Ciudad d de Alcobendas

D^a. Paz Guadalix González
Artes Plásticas
Centro de Arte

D. Juan Carlos de la Mata López
Mediatecas

D. Pablo Marcos Rincón
Educación

D^a. Rosa Urdiales Álvarez
Centro Psicopedagógico

D^a. Beatriz Bueno Grande- D^a. Raquel Loza Martínez
Escuela Infantil La Chopera

D^a. Ángeles Espigares Alonso
Escuela Infantil El Cuquillo

D^a. Luisa Villarta Serna
Escuela Infantil Valdelaparra

D^a. M^a. Victoria Espeso Curero
Formación y animación de personas adultas
Universidad Popular Miguel Delibes

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

D^a. María Ángeles Alfaro Lizcano
Centro de Formación e Inserción Laboral

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Observaciones		Página	7/96	
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

PATRONATO SOCIOCULTURAL

Misión, visión y valores del Patronato Sociocultural

Misión

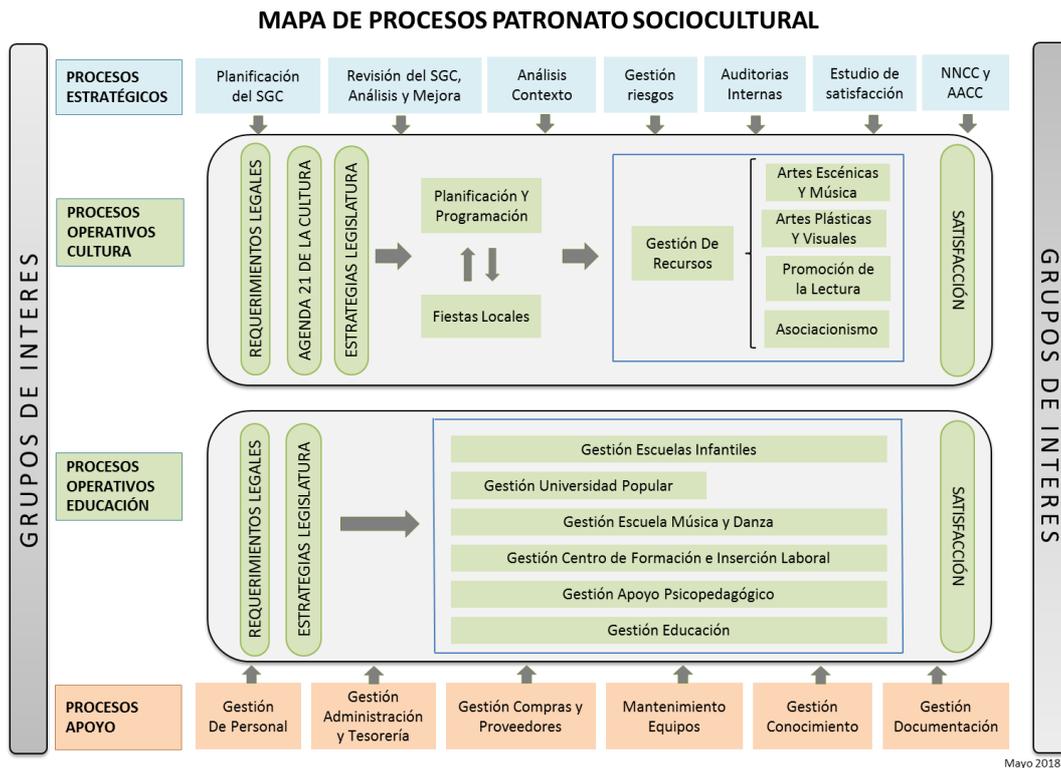
El Patronato Sociocultural es un Organismo Autónomo del Ayuntamiento de Alcobendas que actúa en la dinamización y promoción social y cultural de la ciudad.

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.



Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
Observaciones	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==		Página	

GERENCIA

Misión

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

Indicador	2017	2018	2019
Reclamaciones recibidas	53	38	36
Sugerencias recibidas	3	3	5
Felicitaciones recibidas	-	-	-
Absentismo: horas	271	226	399
Formación: horas	64	133	61
Estudios de satisfacción de personas que utilizan los servicios	10	7	9

VARIABLES SIGNIFICATIVAS DEL PATRONATO SOCIOCULTURAL

	2017	2018	2019
Trabajadores fijos y eventuales	283	284	285
Aportación del Ayuntamiento	17.010.812	17.493.617,15	15.322.518,62
Aportación de la Comunidad de Madrid	1.328.357	1.061.556,70	1.005.474
Precios Públicos / Ingresos Patrimoniales	2.200.217	2.335.658,78	2.170.562,37
Reclamaciones recibidas	415	380	443
Sugerencias y felicitaciones recibidas	149	156	127
Absentismo: horas	25.421	29.416	30.407
Formación: horas	4.640	5.227	6.419
Horas extraordinarias	2.991	3.107	5.022
Reconocimientos médicos trabajadores	186	188	134
Gastos de personal	13.578.536	13.457.380,28	13.620.324,78
Gastos en bienes corrientes y servicios	5.884.616	5.445.149,57	5.227.931,06
Gastos financieros	7.704	4.626,80	4.353,67
Transferencias corrientes	249.360	148.842,71	144.480,45
Gasto operativo (Cap. I + Cap. II)	18.315.598	19.055.999,36	18.848.255,84
Inversiones	217.348	67.596,43	119.840,70
Ratio de gasto personal/gasto operativo	0,74	0,71	0,72
*Ratio de autofinanciación operativa	0,12	0,12	0,11

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

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Firmado	Fecha y hora	01/09/2020 10:28:33
Firmado Por	Maria Rosario Tamayo Lorenzo		Firmado		01/09/2020 10:27:01
Observaciones			Página		9/96
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==				



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, conciencia 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). Con el cambio de legislatura los equipos han trabajado en el Plan de Acción Municipal (PAM), de manera conjunta con las dos Concejalías que forman el PSC. El área de Cultura ha presentado 5 propuestas y la de Educación 4.

Con el cambio de gobierno desde la Dirección se ha realizado un trabajo de contextualización de los programas existentes y su cartera de servicios y se han transmitido las líneas estratégicas de la nueva corporación. Desde ambas Concejalías se ha realizado un trabajo exhaustivo de análisis de la situación, los programas y presupuestos, comunicación a los equipos y toma de decisiones para ir dando forma a las acciones y estrategias de la actual legislatura.

Si bien desde cada servicio se desarrollan acciones intrínsecas al contenido de trabajo e identidad de este y se mantienen por tanto año tras año, en los programas de este año (puestos en marcha en la legislatura que finalizó en junio del 2019) solo se han reflejado los objetivos nuevos y las actividades para su consecución. Como es habitual los GPO solo muestran aquellas acciones de mejora a realizar en el 2019 y se ha cerrado la evaluación del PDA antes de las elecciones de junio del 2019. En el último cuatrimestre del año ambas áreas han trabajado en la puesta en marcha de nuevos programas como la "Sala permanente de la Colección de Fotografía Alcobendas" o La programación de cursos en sábado en la Universidad Popular Miguel Delibes

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.

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 y Comité Impulsor de Calidad del Ayuntamiento.

Durante este año, el área de cultura tuvo la auditoría de mantenimiento externa anual (AENOR) para verificar que se mantiene el sistema de gestión de calidad y renueva la certificación ISO 9001:2015. En 2019 se auditó al servicio de mediatecas y al centro de arte y todos los procesos estratégicos y de apoyo.

Así mismo, el área de Educación ha revisado los procedimientos de Escuelas Infantiles, Universidad Popular Miguel Delibes, Formación y Orientación al Empleo y Escuela de Música y Danza y formalizado los del departamento de Educación y parte de los del Psicopedagógico. El cuadro de mando de las Escuelas Infantiles se ha alineado con las recomendaciones del grupo de mejora sobre indicadores y con la carta de compromiso actualizada en 2018.

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Maria Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Observaciones		Página	10/96	
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

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 y con todos sus subgrupos recogidos en la estrategia general corporativa.

Se ha informado, difundido y explicado la nueva estrategia de participación ciudadana entre técnicos y grupos de interés y la Concejalía de Educación convocó el **Primer Foro Sectorial** de Educación, que se celebró en el mes de diciembre y al que acudieron 60 vecinos y se ha participado activamente en el Laboratorio de movilidad en torno a los centros educativos. Igualmente se han convocado espacios de evaluación de actividades culturales (fiestas) con los ciudadanos y asociaciones que han participado y reuniones de seguimiento con la FAPA y con los catorce directores de los CEIP públicos del municipio y los cinco IES.

Un año más, el Alcalde, la Presidenta del Patronato y la Concejala de Educación 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 estudiantes de la 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.

Los responsables políticos de Cultura y Educación (se produjo un cambio de gobierno tras las elecciones de junio de 2019) han estado presente en la mayoría de los actos relevantes organizados por la institución y colectivos del municipio.

Igualmente, la Presidencia 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.

En el mes de marzo la gerente del PSC; Yolanda Sanchís Sánchez, fue sustituida en su ILT por la directora de Educación y Cultura como gerente en funciones, recayendo ambas funciones en la misma persona desde el 12 de marzo hasta el 26 de diciembre del año 2019. En esta situación excepcional se valora de manera muy positiva y decisiva la implicación de todos los coordinadores y los equipos, así como del área administrativa y de gerencia del PSC.

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. Como resultado de lo anterior, las actuaciones clave de Cultura y Educación son las siguientes:

ACTUACIONES CLAVE CULTURA:

1. Participación en el impulso a la Administración Electrónica
2. Acercar la cultura al ciudadano en nuevos espacios, escenarios y con estrategias innovadoras

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Observaciones		Página	11/96	
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

3. El Centro de Arte Alcobendas como eje del distrito centro y centro neurálgico de acceso a la cultura
4. Apostar por liderar la actividad cultural
5. Incentivar la participación ciudadana activa en la actividad cultural de la ciudad y la consideración de los colectivos, asociaciones y organizaciones como elementos clave de cambio y modernización

ACTUACIONES CLAVE EDUCACIÓN:

1. Adecuar y modernizar el mapa educativo al contexto de la ciudad
2. Impulsar Alcobendas como Ciudad Educadora
3. Impulsar en la Dirección de Área Territorial Madrid-Norte la construcción del nuevo CEIP Federico García Lorca
4. Programa medioambiental IES

Durante este año ha continuado 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.

Se ha comenzado a perfilar el programa de *Cultura en la calle* cuyo objetivo es que toda la ciudad sea escenario de eventos culturales y la cultura impregne el día a día de los ciudadanos y se ha puesto en marcha la sala permanente de la Colección de fotografía Alcobendas

Como cada año hemos querido conocer el grado de satisfacción que tienen las personas que utilizan nuestros servicios. Para ello se han realizado ocho estudios de calidad percibida en los siguientes servicios: Mediatecas, obteniendo una valoración global de 8,88 puntos, Escuela Municipal de Música y Danza con 8,90 puntos, Días Laborables No Lectivos con 9,03 puntos, Los primeros del cole con 9,02 puntos, Las Tardes del cole con 8,95 puntos, Escuelas Infantiles con 9,34 puntos, Universidad Popular Miguel Delibes con 8,37 puntos, y por último la Escuela Internacional de Fotografía PIC.A con 8,23 puntos.

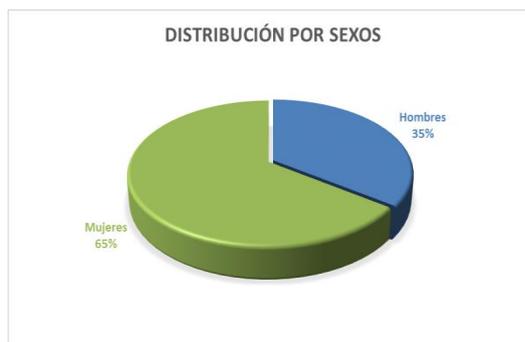
Los técnicos de los servicios del Patronato han participado en diferentes foros especializados, a lo que hay que añadir su pertenencia a Redes nacionales e internacionales como procesos de aprendizaje y para contrastar conocimientos y profundizar en nuevas metodologías.

Se potencia la imagen externa con la convocatoria de la segunda Edición del Premio de Narrativa Alcobendas Juan Goytisolo, el concurso de talentos "Alcobendas Flamenca" en las modalidades de cante, baile y guitarra y la organización de los Premio feroz en enero del 2020.

PERSONAS

De las **285 plazas de plantilla**, **167** son **fijas** y **118 eventuales** (en total, hay nueve plazas menos que en 2018). La distribución por grupos profesionales es la siguiente: 94 del grupo A1, 29 del grupo A2, 88 del grupo C1, 68 del grupo C2 y 6 del grupo E.

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Observaciones		Página	12/96	
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			



De estos trabajadores, el 35% son hombres y el 65% mujeres. El 0,35% **tiene menos de 30 años**, el 8,42% tiene entre 30 y 40 años, el 32,63% tiene entre 41 y 50 años, el 38,25% tiene entre 51 y 60 años, y el 20,35% **tiene más de 60 años**.

En cuanto a la antigüedad de los trabajadores, el **50,53%** tiene **más de 20 años**, y el **11,23%** **menos de 3 años**; en el grupo de 16 a 20 años hay también un 11,23% 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, 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 Máster 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. Además, hemos colaborado con las ferias de arte Estampa y ARCO.

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;; 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

El año 2019 ha sido un año complicado en la relación con la empresa EXCELTIA de atención al público en los centros culturales del PSC: la empresa dejó de abonar sus

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
Observaciones	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Url De Verificación	Página		13/96	
	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

salarios a los trabajadores en el mes de mayo y se rescindió el contrato por incumplimiento en el mes de noviembre. Desde junio no hubo personal en los centros y esto ha repercutido en la calidad del servicio ofertado en nuestros centros.

PRESUPUESTO INICIAL DEL PATRONATO SOCIOCULTURAL

Ingresos	2017	2018	**2019
CAP. III Tasas y otros ingresos	2.370.220	2.166.015,15	2.369.720,00
CAP. IV Transferencias corrientes	17.268.562	17.493.617,83	17.129.966,44
CAP. V Ingresos patrimoniales	89.732	169.643,63	89.000,00
CAP. VII Transferencias de capital (no proroga)	217.348	468.362,80	0,00
CAP. VIII Activos financieros	52.217	17.999,99	52.217,00
TOTAL INGRESOS	19.998.079	20.315.639,40	19.640.903,44

Gastos	2017	2018	2019
CAP. I Gastos de personal	13.578.537	13.457.380,28	13.454.884,90
CAP. II Gastos bienes corrientes y servicios	5.884.617	5.445.149,57	5.953.941,54
CAP. III Gastos financieros	15.000	4.626,80	0,00
CAP. IV Transferencias corrientes	249.360	148.842,71	178.860,00
CAP. V Fondo de Contingencia	1.000	0,00	1.000,00
CAP. VI Inversiones	217.348	67.596,43	0,00
CAP. VIII Variación activos financieros	52.217	17.500,00	52.217
TOTAL GASTOS	19.998.079	20.315.639,40	19.640.903,44

El Patronato inició el ejercicio 2019 con un **presupuesto (prorrogado de 2018, excepto el capítulo VII de ingresos y VI de gastos) de 19.640.903,44 €.**

Durante el ejercicio se ejecutaron **gastos por importe de 19.116.930,66 €** y se reconocieron **derechos por importe de 18.690.390,22 €.** El **Resultado Presupuestario**, antes de ajustes, fue negativo en **-416.811,92** y después en **-293.084,86 €.**

PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

Durante el 2019 el área de Cultura del PSC ha continuado trabajando coordinadamente en el mantenimiento y mejora del sistema de gestión de calidad certificado según la norma internacional **ISO 9001:2015.**

Entre otros aspectos hay que subrayar:

1. Se han revisado todos los procesos operativos y de soporte, afianzando el proceso de compras centralizadas adaptado a la nueva normativa de las administraciones al respecto y el de compras y contratación.
2. Se han ido realizando mejoras en los nuevos aspectos de análisis del contexto, grupos de interés, gestión de riesgos y oportunidades.

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Maria Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
Observaciones	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Url De Verificación	Página		14/96	
https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==				

3. Se han mejorado los criterios de planificación y programación, elementos claves para unificar la cesión de espacios y la agenda cultural.
4. Se han adoptado las indicaciones de los cuatro grupos de trabajo ISO, liderando la técnica de calidad tres de ellos y participando los servicios de cultura en los cuatro.

Debido al cambio de técnico de calidad y la gerencia en funciones no se han realizado las auditorías previstas (interna y externa), aplazándose dentro de la norma para el primer semestre del 2020. Los servicios han continuado trabajando de manera coordinada y profundizando en la madurez del sistema

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.

Durante el segundo semestre del año para enmarcar el cambio de legislatura se ha reflexionado y trabajado las propuestas para el Plan de Acción Municipal (PAM) y se han revisado los programas que se realizan de manera habitual (carta de servicios).

Se ha continuado la redacción de los procedimientos de dos servicios educativos: Centro Psicopedagógico y departamento de Educación y se ha actualizado la nomenclatura del mapa de procesos de Educación.

Durante este año se ha conseguido la confluencia entre las dos áreas en el desarrollo de los procesos soporte y la adopción de formatos comunes en procesos estratégicos y de soporte.

Se ha publicado la carta de compromisos de la Escuela de Música y se ha terminado la revisión de la carta de compromisos de las Escuelas Infantiles, que han adaptado su cuadro de indicadores a los de la carta de compromisos.

También se han actualizado las buenas prácticas del PSC y algunas educativas se han presentado en la II Jornadas de Educación.

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 570. De éstas, **443** han sido **reclamaciones**, **103 sugerencias**, y **24 felicitaciones**. En relación con el 2017 supone un aumento del 5,95%.

De las 570 sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, se han contestado en plazo **338** y **132** se han respondido en un plazo mayor a 10 días. Del total de reclamaciones y sugerencias, **322** han tenido una respuesta positiva para el ciudadano.

El mayor número de reclamaciones/sugerencias, se plantea en la Universidad Popular con **210**, seguida de Mediatecas con **120**.

El resto se distribuyen en mayor proporción de la siguiente manera, **36** en el departamento de **Educación** (funcionamiento general), **41** en **Gerencia** (Devoluciones en la Escuela Internacional de Fotografía PIC.A), **17** en la **Dirección de Educación y Cultura** (devoluciones y bajas), **11** en **Apoyo Sociocultural** (actividades), **38** en Escuela de Música

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Observaciones		Página	15/96	
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

(devoluciones y bajas), **32** en el Teatro Auditorio (devoluciones y bajas), **32** en Apoyo Técnico (mantenimiento e instalaciones y actividades culturales), **12** el Centro de Arte Alcobendas (mantenimiento e instalaciones), y **1** en el Centro Psicopedagógico.

Las felicitaciones recibidas se distribuyen del siguiente modo: **1** en **Apoyo Sociocultural**, **4** en el **Teatro Auditorio "Ciudad de Alcobendas"**, **14** en Mediatecas, **1** en la Escuela Municipal de Música y Danza, y **4** 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 7,71%**, produciéndose una diferencia de **991 horas más de absentismo** entre este año con respecto al pasado (+3%). La Incapacidad Temporal ha aumentado 2.428 horas (+13%), y las bajas por Accidente de Trabajo han aumentado 1906 horas. Las Consultas Médicas han disminuido 140 horas (desde las 2.379 de 2018) y el Acompañamiento Familiar ha descendido 46 horas (desde las 1.636 de 2018). El absentismo por Enfermedad ha disminuido 46 horas (desde las 326 de 2018) y el absentismo por Permisos Retribuidos ha aumentado en 163 horas (desde las 2.730 de 2018).

En cuanto a la **formación**, han participado en diversos cursos y acciones formativas **132 trabajadores en formación continua y 191 en formación específica** (frente a los 140 trabajadores en formación continua y 188 en formación específica), realizando un total de **6.419 horas de formación (23%** con respecto a 2018). Los Servicios de Mediatecas, con 854 horas, las Escuelas Infantiles "La Chopera", "El Cuquillo" y "Valdelaparra", con 2.096 horas en total, y la Escuela Municipal de Música y Danza y el Centro Psicopedagógico, con 654 y 776 horas respectivamente, han sido los que más horas de formación han realizado en el PSC en 2019. La media de horas de formación por persona en el PSC es de 17, horas, un 27% más que en 2018.

Se han realizado un total de **5.022 horas extraordinarias**, lo cual representa un aumento de 1.915 horas con respecto a 2018 (**62%**). De este total de horas, 845 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 (2.855 horas) y la menor cantidad en Gerencia, Mediatecas y la Escuela Infantil "El Cuquillo".

Un total de 134 trabajadores del PSC ha realizado el **Reconocimiento Médico**, 90 hombres y 44 mujeres.

RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

Durante el año 2019 se han llevado a cabo nueve encuestas de calidad percibida a las personas que utilizan los siguientes servicios y programas del Patronato Sociocultural: Mediatecas municipales (una en cada una de las cuatro mediatecas), Escuela de Música y Danza (una encuesta a Alumnos mayores de 14 años y otra a Padres de alumnos menores), Escuelas Infantiles (una encuesta en cada una de las cuatro Escuelas), Universidad Popular, Dpto. de Educación (encuesta a usuarios de los programas Los Primeros en el Cole, Las Tardes en el Cole y Días Laborables No Lectivos) y Escuela de Fotografía PIC.A.

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

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Observaciones		Página	16/96	
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

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 2019				
Servicio o Programa	Puntuaciones medias			
	Instalaciones	Personal	Organización/Trámites	Valoración Global
Mediatecas	8,70	9,12	8,92	8,88
Escuela de Música y Danza (mayores)	8,35	9,60	8,35	8,90
Escuela de Música y Danza (padres de menores)	8,20	9,18	7,89	8,51
Escuelas Infantiles (conjunto tres mpales.)	9,11	9,43	9,36	9,34
Universidad Popular	8,23	8,77	8,30	8,37
Los Primeros Cole (Educación)	8,65	9,20	8,67	9,02
Las Tardes Cole (Educación)	8,03	9,51	8,33	8,95
Días Laborables NL (Educación)	8,63	9,07	8,83	9,03
Escuela Fotografía PIC.A	7,71	8,92	-	8,23

INDICADORES CLAVE PATRONATO SOCIOCULTURAL			
Indicador	2017	2018	2019
Centros Cívicos: Información a las personas	30.268	39.085	27.552
Apoyo Técnico Cultural: Apoyo técnico a actos	617	627	659
Artes Esc. y Música: Asistencia espectáculos	53.556	53.846	52.539
Centro de Arte: Asistencia a las exposiciones	56.056	52.151	33.618**
Mediatecas: Préstamo de libros y otros soportes	224.711	199.224	189.980
Apoyo Psicopedagógico: Consultas	6.057	5.642	5.659
Educación Infantil: Alumnado	354	376	376
Formación y Anim. Personas Adultas: Alumnado	2.678	2.585	2.479
Formación en Música y Danza: Alumnado	1.595	1.635	1.700
Formación para el Empleo: Alumnado	210	185	160

** Este valor aparece alterado debido a la ausencia de datos a partir del mes de octubre que comenzaron las irregularidades de la empresa EXCELTIA.

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01
Observaciones		Página	17/96
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==		



RESULTADOS CLAVE

- Se han **apoyado técnicamente un total de 659 actos** (280 de asociaciones, 347 de delegaciones municipales, 32 apoyos a otros procesos). Estas cifras suponen un aumento respecto al año anterior de 44 eventos escénicos y 12 apoyos menos de la clase "apoyos a otros eventos".

De los actos en los espacios escénicos, 144 se han llevado a cabo en la Sala de Actos del Centro Cultural *Pablo Iglesias*, 143 en *La Esfera-Plaza Cubierta*, 114 en el Centro de Arte y el resto, 226, se realizan en otros espacios o al aire libre.

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 2019 han sido 54 y se han suspendido 114 actos después de solicitados, dato preocupante porque va en aumento (este año 27 más que en 2018). El Servicio que más eventos ha suspendido ha sido apoyo asociaciones con 32, seguido de PBS, Asociaciones y Alcaldía con 11 cada uno.

- El servicio de Apoyo Sociocultural ha valorado y concedido este año **subvenciones a 136 actividades** de grupos y asociaciones, por un total de 130.098,28€, en los que están incluidos los 50.000€ destinados a las 7 Casas Regionales, más los 64.811,44€ destinados a las 128 asociaciones culturales y fiestas y las subvenciones nominativas a Hermandad de Nuestra Señora de la Paz por un importe de 20.000€. Se ha dado apoyo a 382 actividades culturales de las asociaciones y se han prestado 378 asesoramientos de los cuales 123 son de la asesoría jurídica y 23 cursos de formación en los que han participado 418 personas asociadas.

- Los **asistentes a espectáculos de Artes Escénicas y Música** (Abonos, "Cultura Express", "Puro Teatro" y Campaña Escolar) han alcanzado **un total de 52.539** (disminuyendo ligeramente respecto a 2018), lo que unido a los espectadores que han disfrutado de las producciones realizadas por artistas locales alcanza un total de 67.598 asistentes.

La recaudación por venta de entradas, cesiones y alquileres ha sido de **526.171,63 €**, que tras la liquidación de entradas y otros gastos asociados arroja unos ingresos netos de **466.207 €**.

- En las salas del **Centro de Arte se han programado un total de 39 exposiciones**: 14 en el Centro de Arte, nueve en el CC Anabel Segura, nueve en la Ciudad Deportiva *Valdelasfuentes*, cuatro en el Bulevar *Salvador Allende* y una en el Espacio *Miguel Delibes*, con un total de 33.618 visitas contabilizadas. El número de asistentes a las visitas guiadas y talleres didácticos realizados para centros educativos ha sido de 6.394 participantes.

Cabe destacar la organización de la segunda "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 (27 actividades y 1.909 visitantes).

- En las **Mediatecas el número de usuarios registrados es de 48.930**, algo más de un 40% de la población. La actualización anual de usuarios inactivos por parte de la Red de Bibliotecas ha supuesto un descenso de 3.226 de usuarios en las mediatecas de Alcobendas. A pesar de la reducción de usuarios, se mantiene la estabilidad en el crecimiento de los nuevos usuarios inscritos (la cifra de nuevos inscritos se aproxima a 3.927 a lo largo del año). Los indicadores de préstamo son los siguientes:

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Observaciones		Página	18/96	
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

préstamo por habitante: 1,61 y documentos por habitante: 1,77 (por encima de la Comunidad de Madrid y algo inferior a la media nacional).

- Se mantiene el uso del programa de **“Tutorías de Tarde” en 1º, 2º y 3º de la ESO con un total de 427 alumnos**. Las consultas de Salud Escolar disminuyen levemente (-1,7%) respecto al año anterior,
- En las **Escuelas Infantiles, el número de plazas ofertadas de nuevo ingreso ha sido de 195**, de ellas 29 reservadas para niños con necesidades educativas especiales y tres según convenio con la Dirección General de Instituciones Penitenciarias (163 ordinarias en total). Las solicitudes de nuevo ingreso para el curso 2018-2019, en la comisión de escolarización para las tres escuelas municipales de gestión directa ha sido 368 y se han ofertado 163 inscripciones ordinarias.
- El **número de inscripciones en la Universidad Popular Miguel Delibes ha sido de 2.479**, de los cuales 397 han sido en Actualización Profesional, 536 en disciplinas artísticas, 372 en Formación Reglada, 814 en idiomas y 360 en cursos monográficos. En el programa de Educación Secundaria, 46 personas han obtenido el título de Graduado en E.S.O. Se mantiene una programación regular de actividades (exposiciones, ciclo de conferencias, presentaciones literarias y científicas) en el Espacio Central, y se inicia con gran éxito el programa “Los miércoles en abierto” que acerca al público de Alcobendas temas de actualidad de la mano de profesionales de prestigio.
- En la **Escuela de Fotografía (PIC.A)** se ha alcanzado un 80,27% de ocupación de las plazas ofertadas: 522 plazas ofertadas y **419 plazas** cubiertas. 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 117 actuaciones a las que han asistido 16.260 espectadores. La Escuela ha alcanzado los 1.635 alumnos, 65 más que en 2018 (+3,97%), en correspondencia con las previsiones derivadas de la incorporación de los dos niveles más de formación en Práctica Instrumental y Danza. La Escuela ha liderado el programa “La música conquista la calle” y participado en “La Noche en Blanco”, en “Alcobendas en Danza” y en la Jornada “5 escenarios al futuro de la educación” y desde enero se está impartiendo en el IES Severo Ochoa la actividad “Música Actual en los Institutos”.
- En el **Centro de Formación e Inserción Laboral**, durante el año 2019 disminuye ligeramente respecto a 2018 el número de alumnos de formación para el empleo (-15,5%) y aumenta el alumnado en cursos de automoción (+55,5%) y de oficios (+52,6%).
Se ha contratado a 100 personas desempleadas de larga duración durante nueve meses. La media de inserción laboral durante el año es del 60%, que, dada la situación socioeconómica y el perfil de los desempleados que atendemos, puede considerarse muy positiva.
- 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 500.00€. En la comisión de escolarización se han escolarizado por primera vez a **1.021** 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. Se ha inicia el programa de “Sobresaliente en

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Maria Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01
Observaciones		Página	19/96
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==		



valores", al que se presentaron en su primera edición cuatro centros: Valdepalitos, Emilio Casado, Federico García Lorca y Luis Buñuel

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 1.883 familias con un total de 250.000 €, la de ayudas a comedor con 635.000€, de la que se han beneficiado 1.515 familias. Se concede una subvención directa de 40.000€ a la FAPA para la puesta en marcha del banco de libros de texto llegando a 606 alumnos.

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Observaciones		Página	20/96	
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

APOYO SOCIOCULTURAL

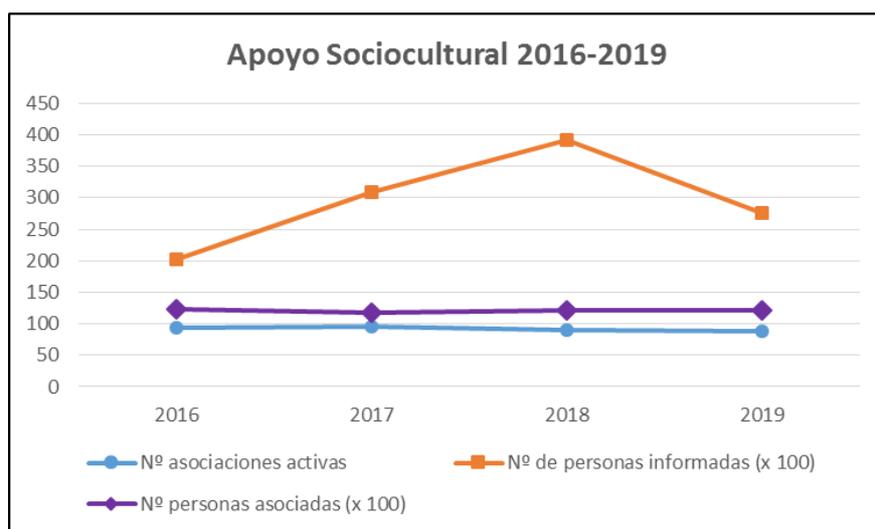
Misión

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	2017	2018	2019
Reclamaciones recibidas	7	14	10
Sugerencias recibidas	4	10	2
Absentismo: horas	408	442	557
Formación: horas	268	497,5	235
Asociaciones Culturales	106	109	114
Asociacionismo activo	95	90	88
Personas asociadas	11.826	12.223	12.119
Subvenciones a asociaciones	136	136	136
Información y apoyos en Centros	30.886	39.085	27.552
Personas usuarias en formación	439	523	489



Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
Observaciones	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Url De Verificación	Página		21/96	
	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

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 2019, 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 estas 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 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 177 horas, y ocho han participado en acciones formativas de Formación Específica, con un total de 58 horas, lo cual suma un total de 235 horas de formación.

ALIANZAS Y RECURSOS

A lo largo de este año 2019, se ha colaborado con las siguientes empresas realizando y/o encargándose de los siguientes servicios:

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

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Rosario Tamayo Lorenzo Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
Observaciones		Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Url De Verificación	Página		22/96	
	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

- **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

Se afianza la implementación de la aplicación "Alcobendas Participa", a través de la cual las asociaciones y colectivos 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: **24 proyectos de un total de 61, es decir un 40% del total (+8% en relación con 2018)**

Consolidación de redes sociales: durante el **2019 se incorporaron en Facebook 92** nuevos seguidores, sumando un **total de 772**, y **en Twitter 96 nuevos seguidores**, siendo el **total de 1.302** seguidores. Lo que supone superar los dos mil seguidores en redes sociales.

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 y TIC3's destinados a las asociaciones.

Nuevo Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana y otros espacios de Participación de Asociaciones:

Una vez finalizado el funcionamiento de la Comisión Sectorial de Cultura, según calendario establecido para la legislatura 2015–2019 y tras la entrada en vigor el nuevo "Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Alcobendas", se definen los nuevos espacios de participación de todo el movimiento asociativo de la ciudad de Alcobendas, a través del Plenario de Asociaciones y la Sede Virtual para la Participación en Grupo, así como los Foros Sectoriales.

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Maria Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Observaciones		Página	23/96	
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

Durante el año 2019 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 el recinto ferial durante las fiestas *San Isidro 2019*.

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 un total de **23 cursos**, manteniéndose un alto grado de correlación entre las plazas ofertadas y las plazas cubiertas, lo que indica la elevada aceptación que se tiene del contenido de estos por parte de las asociaciones.

Asesoramiento para asociaciones	2017	2018	2019
N.º de consultas atendidas en asesoría jurídica	113	114	123
N.º de consultas atendidas en asesoría de gestión/información	319	262	268

Se incrementan las consultas de **asesoría jurídica** para las asociaciones en un 7,9% en relación con 2018. Así mismo, aumenta un 2,3% el número de consultas en **asesoría de gestión/información**.

Formación para asociaciones	2017	2018	2019
N.º de cursos	18	23	23
N.º de inscripciones	439	523	489
N.º de inscripciones de asociaciones (personas asociadas)	376	417	418

Aunque disminuye el número total de inscripciones, el número de inscripciones de personas asociadas crece ligeramente, siendo este nuestro principal grupo de interés.

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Observaciones		Página	24/96	
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

Subvenciones 2018	
Concedidas	136
Justificadas	111
Sin justificar	25
Nominativas/Directas	1
Casas Regionales	7
Contratos	2

Información Subvenciones	2018			2019		
	N.º	Concedido	Justificado	N.º	Concedido	Justificado
Subvenciones justificadas	120	138.382,39	144.354,55	111	121.885,44	130.098,28
Subvenciones sin justificar	16	---	---	25	---	---
Actividades culturales y fiestas	127	61.382,39	64.408,03	128	64.811,44	69.031,82
Actividades nominativas: Hermandad V. Paz y Familia	2	25.000,00	27.713,91	1*	25.000,00	20.818,96
Programas de funcionamiento Casas Regionales	7	50.000,00	52.232,61	7	50.000,00	53.588,97

*Este año no se ha asignado la subvención nominativa a *Familia*, al no realizarse el festival de cine.

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 estas.

Acción en Redes Sociales:

Tenemos **1.302 seguidores en Twitter** (96 nuevos seguidores con respecto al año 2018), **772 seguidores en Facebook** (92 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	2018	2019
N.º horas de uso de las aulas en Centros	28.385	26.590
N.º de usos Salón de Actos C. Asociaciones (nº total de usos)	446	445
N.º de usos Salón de Actos C. Asociaciones (nº de usos con apoyo)	73	52
N.º de Usuarios en Centros	234.653	230.100

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Maria Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Observaciones		Página	25/96	
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

- Tanto el número de horas de uso de las aulas en los Centros, como el número de Usuarios en Centros no refleja la realidad ya que, debido a la ausencia de Auxiliares de información y control no ha sido posible disponer de estos datos.
- N.º de **horas de uso de las aulas en Centros: Actos: 26.590** (-6,32% con respecto a 2018).
- N.º de **usos del Salón de Actos: 445 horas** (prácticamente se mantiene con respecto a 2018).
- N.º de **usos del Salón de Actos** con apoyo: **52 usos** (-28,76 % en relación con 2018: la disminución que se debe a las características de las actividades realizadas, que no han necesitado apoyo de personal.
- N.º total de **usuarios de Centros: 230.100 usuarios.** (-1,94% en relación con 2018).
- N.º de **actividades culturales de asociaciones apoyadas: 382** (-1,29% en relación con 2018).
- N.º de **informaciones a usuarios** en los Centros: **26.912** (-29,8% en relación con 2018: esta disminución también es atribuible a la ausencia de auxiliares de información).

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

- N.º de **Despachos cedidos a asociaciones: 50** (dos asociaciones más que en 2018).
- N.º de **asociaciones con espacio de almacenaje: 46.**

(Adjudicaciones del 100% de las demandas de despachos)

Actividades musicales y culturales con asociaciones:

- N.º de **actividades y de asociaciones en la calle: 73 y 107**, respectivamente. (+2,8% y +22,99% respectivamente en relación con 2018).
- N.º de **actividades de cine: 14 proyecciones** de cine de autor (aumentando en una con respecto a 2018). En 2019 no se ha realizado el Festival Internacional de Ciencia Ficción y Terror "La Mano".
- N.º de **intercambios con grupos de teatro: 29 representaciones** en otros municipios (-3,33% en relación con 2018), no habiéndose realizado ningún intercambio de teatro, pero sí un total de **6 encuentros/intercambios** de música, danza, circo-teatro, etc.
- N.º de **actividades en espacios escénicos: 182 actividades.** (-8,08% en relación con 2018).
- Además, hay **cuatro asociaciones** que participan en **dos proyectos innovadores.** Se han consolidado **cuatro** proyectos innovadores, en los que han participado **11 asociaciones.**

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Observaciones		Página	26/96	
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

Programación de actividades coordinadas con asociaciones:

ASOCIACIONES EN PROGRAMAS MUNICIPALES	2018		2019	
	N.º asociaciones	N.º asistentes	N.º asociaciones	N.º Asistentes
ALCOBENDAS FLAMENCA	4	388	5	363
MUESTRA LOCAL DE TEATRO	16	2.646	15	2.960*
LECTURAS POÉTICAS	7	255	7	208
BAILES DE SALÓN	1	3.980	1	2.577**

* Notable aumento del número de asistentes a la Muestra Local de Teatro, se supera el número del 2017 habiéndose programado una función menos. Debido a la ausencia de taquilleros las entradas las gestionaron las asociaciones siendo gratuitas.

** Este dato no es real ya que en los últimos meses de 2019 no ha habido auxiliares de sala que pudieran recoger el aforo

N.º de asociaciones participantes en Fiestas: 162 (+16,55% en relación con 2018)

- En Navidad/Cabalgata: 37 (+60,87% en relación con 2018).
- En Virgen de la Paz: 33 (+43,48% en relación con 2018).
- En Carnaval: 28 (mismo número de asociaciones que en 2018).
- En San Isidro (actividades culturales): 57 (+3,64%)
- En San Isidro (asociaciones y partidos políticos con caseta): 25 (+8,7%).
- En San Juan: 7 (-4,3% en relación con 2018)

RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS

En relación con el Proceso Gestión de Asociaciones - Asociacionismo:

REGISTRO ASOCIACIONES	2017	2018	2018
Nº asociaciones culturales	106	109	114
Nº asociaciones activas	95	90	88
Nº personas asociadas	11.826	12.223	12.119
Nº de asociaciones nuevas	4	3	5

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

- *Ludi Musici.*
- *Compañía Tkomun.*
- *Asociación Cultural El Botón Colorao.*
- *Asociación Lamiadanssa.*
- *Asociación El Saco Roto.*

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Observaciones		Página	27/96	
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

Durante el 2019 no se ha producido la **baja** de ninguna asociación en el Registro Municipal de Asociaciones, Fundaciones y Entidades Análogas del Ayuntamiento de Alcobendas.

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

- Asociación *Castiza de Alcobendas y San Sebastián de los Reyes*.
- *Cofradía del Santo Sacramento y San Lesmes Abad*.
- Asociación *Grafológica Madrileña*.
- Asociación *Raksaché*.
- Asociación *Rodanza*.
- Asociación *Vértigo*.
- Asociación *Cultural Nepal Skate*.

Según el **sistema de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones**, en el año 2019 se han recibido **dos felicitaciones** por actuaciones del servicio, menor número que en 2018 pero en concordancia con el considerable descenso del número de reclamaciones y sugerencias (un total de 12 frente a las 24 del año 2018)

RESULTADOS CLAVE

En relación con el **objetivo estratégico 183 del PDA**, se ha llevado a cabo la **XXII Muestra Local del Teatro**, en la que han participado 15 grupos de teatro, **con una asistencia de 2.960 personas**. Una obra menos que en 2018 y, sin embargo, un aumento del 11,86% de asistentes con respecto al 2018. También se ha realizado el **XVIII Certamen de Poesía de las Casas Regionales**, en el cual ha disminuido ligeramente la participación con respecto al 2018, ya que se han presentado 187 poemas, frente a los 191 del año 2018. Como información relevante, hay que comentar que alrededor del 25% de los poemas presentados procede de otros países, lo que indica que el Certamen de Poesía gana prestigio a nivel internacional. Este año en concreto se han recibido obras desde Argentina, Perú, Chile, Holanda y Polonia.

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 73 **actividades** realizadas por 107 asociaciones (sin considerar índice de repetición). Relación por orden cronológico:

- Cabalgata de Reyes.
- Trastillo (con varias ediciones a lo largo del año).
- Degustación Pescaito.
- Ofrenda Floral a la Virgen.
- Gachas populares.
- Procesión de la Virgen de la Paz.
- Procesión Ermita.
- Vino del Milagro.
- Marcha en bici por la Paz.
- Procesión de las Candelas.
- Fiesta de las Águedas.
- Desfile de Carnaval.
- "Entierro de la Sardina"
- Paseo del Arte y la Artesanía (con varias ediciones a lo largo del año)
- Procesiones de Domingo de Ramos
- Encuentro de gaiteros.
- Alcobendas en Danza con varias actuaciones en la calle.

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Observaciones		Página	28/96	
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

- San Isidro en otros espacios no recinto ferial (Danza Eszena, Torneo de Petanca, Coro Rociero, Zarzuela AEMA, Banda, Danza Bellydance, Zarzuela Luidi Musici, Cocido AMPA Valdepalitos, juegos tradicionales en el Pinar de San Isidro...)
- Recorrido y Misa de la Casa de Castilla-La Mancha.
- Concierto Día Europeo de la Música.
- Romería La Fuensanta de la Casa de Murcia.
- Participación en La Música Conquista la Calle.
- Noche de San Juan (con actuaciones de asociaciones, paseo del arte y actuación de un grupo de música celta)
- Procesión del Corpus.
- Semana Cultural de Castilla y León. Bailes regionales.
- Conciertos de primavera y verano en templete parque Cataluña.
- Festival de Circo con siete funciones programadas en la calle.
- Procesión de la Casa de Extremadura.
- Romería de la Vendimia
- Feria Gastronómica de Murcia
- Coral en el encendido de la iluminación navideña, así como en otros días de Navidad.
- Reyes magos en distintos espacios y días durante la temporada navideña.

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 1.302 (96 nuevos seguidores) y de **Facebook** asociaciones a 772 (de los cuales 92 son nuevos)

Las **asociaciones culturales** han colaborado en campañas de **apoyo al pequeño comercio** de Alcobendas (**objetivo 264 del PDA**). Festival de Circo *Simio Cirk*, Día Internacional de la Danza, Alcobendas Flamenca, La Fuensanta y Bando de la Huerta, La Música Conquista la Calle, Ruta de los belenes (C.C. Distrito Centro y Centro de Arte) y Reyes Magos.

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Observaciones		Página	29/96	
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

APOYO TÉCNICO CULTURAL

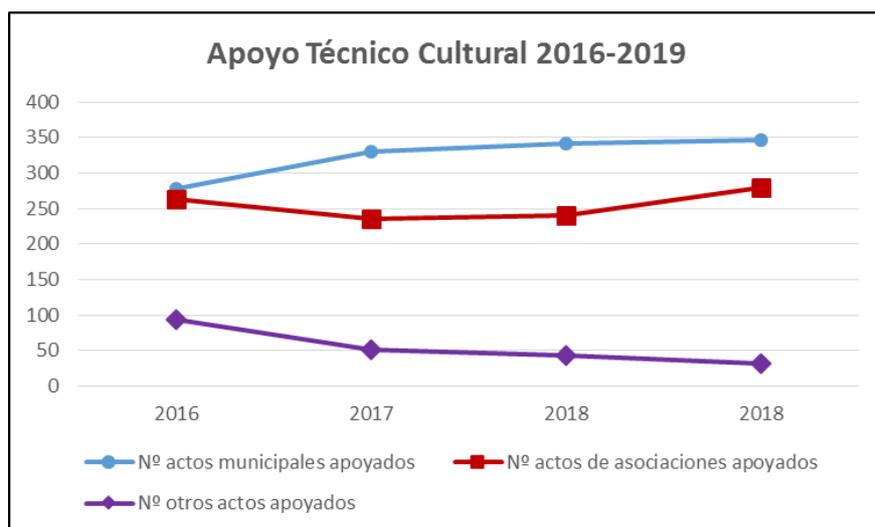
Misión

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	2017	2018	2019
Reclamaciones recibidas	10	9	23
Sugerencias recibidas	9	2	6
Felicitaciones	0	6	0
Actos de asociaciones apoyados técnicamente	235	241	280
Actos de servicios municipales apoyados técnicamente	330	342	347
Otros apoyos realizados	52	44	32
Total eventos atendidos	617	627	659
Absentismo: horas	2.167	2.645	5.490
Formación: horas	192	563	264
Horas extras personal municipal	25	8,5	44
Horas personal externo contratado*	8.963	9.539	7.404

* El dato se refiere a todo al personal técnico, de apoyo y de sala en 2019: Técnicos luces: 1.392'5 horas; Técnicos sonido: 749 horas; Técnico de video 24; Responsable: 41 horas; Mozos: 780 horas; Regidor 8 horas; Auxiliar información: 126'5 horas; jefe de sala: 1.179 horas; Acomodador: 3.103'5 horas. Este dato último dato es menor este año debido al problema que ha surgido con la empresa de personal de sala Excelfia, en los meses de octubre, noviembre y diciembre no han dado servicio y se suspendieron algunos eventos por este motivo.



Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
Observaciones	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Url De Verificación	Página		30/96	
	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

LIDERAZGO Y ESTRATEGIA

Se ha consolidado la reorganización en el Servicio asignando la distribución del personal por centros, tanto personal técnico como responsables, con algunos ajustes (C.C. Pablo Iglesias, Centro de Arte, La Esfera, Fiestas y grandes eventos).

Para mejorar la eficacia, la coordinación y el trabajo en equipo, se realizan reuniones semanales con los responsables de producción y administración. En estas reuniones se analizan las incidencias de los eventos, se cierran horarios y tareas de la siguiente semana. Los responsables se reúnen también con los equipos para asignación de tareas de cada evento en particular.

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 de este 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 170 horas extraordinarias a compensar en tiempo y 44 horas extraordinarias cobradas. Existe un grave problema con el envejecimiento de la plantilla, cada vez hay más bajas de larga duración y los procedimientos para sustituir a los trabajadores son demasiado largos.

Cinco personas del Centro de Formación Profesional en Nuevas Tecnologías José Luis Garci han realizado prácticas de formación (tres personas de producción, una de sonido y una de luces). También hemos tenido una persona en prácticas del Centro de Formación e Inserción Laboral del Ayuntamiento de Alcobendas.

Trece trabajadores del servicio han realizado diversos cursos, tanto del plan de formación continua como de formación específica, con un total de 264 horas.

ALIANZAS Y RECURSOS

Se ha colaborado con **ocho empresas externas: Merino & Merino, Múltiple, Europla, Excelltia, Carpas Idea, Prosegur, Asifor y CSP**. Hemos tenido graves problemas con la empresa *Excelltia*, que suministra el personal de sala para los eventos, pues estuvo varios meses sin pagar a sus trabajadores y desde septiembre de 2019 ha dejado de dar el servicio y se ha resentido mucho la calidad de la atención a los usuarios de los distintos centros en los que la prestaba. Con el resto de las empresas 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.

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Maria Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Observaciones		Página	31/96	
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

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, dossieres y evaluaciones, y tienen acceso a la misma todos los departamentos implicados en los grandes eventos para mejorar la coordinación y el trabajo en equipo.

Con la finalidad de lograr una mejora continua, en las reuniones semanales se analizan las incidencias en los eventos y en las Fiestas se realizan evaluaciones con los departamentos municipales implicados y también con las asociaciones participantes. Los resultados de estas evaluaciones están en la plataforma de intercambio de información con la finalidad de implementar los acuerdos alcanzados.

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Observaciones		Página	32/96	
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS

Se han registrado **23 reclamaciones** y **6 sugerencias** a lo largo del año 2019. El aumento de las reclamaciones se debe al problema con la empresa *Excelltia*, de personal de sala; las 22 reclamaciones por este asunto se producen durante la celebración de dos sesiones del "Cine Invisible".

RESULTADOS CLAVE

Se han **apoyado técnicamente un total de 659 actos** (280 de asociaciones, 347 de delegaciones municipales, 32 apoyos a otros procesos).

Estas cifras suponen un aumento respecto al año anterior de 32 actos más que en 2018, 44 eventos escénicos más y 12 apoyos menos de la clase "apoyos a otros eventos".

De los actos en los espacios escénicos, 144 se han llevado a cabo en la Sala de Actos del Centro Cultural *Pablo Iglesias*, 143 en *La Esfera-Plaza Cubierta*, 114 en el Centro de Arte y el resto, 226, 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 y sería aconsejable que se hicieran menos eventos.

El número de actividades fuera de plazo en 2019 han sido 54 y se han suspendido 114 actos después de solicitados, dato preocupante porque va en aumento (este año 27 más que en 2018). El Servicio que más eventos ha suspendido ha sido apoyo asociaciones con 32, seguido de PBS, Asociaciones y Alcaldía con 11 cada uno.

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	7	4	10	25	7	4	3	0	12	15	18	9	114
FUERA DE PLAZO	1	5	0	9	1	11	4	0	4	8	6	5	54
Detalle de las peticiones suspendidas en 2019													
Servicio o Departamento	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
PSC- ASC	2	2	1	8	3	2	0	0	3	4	6	1	32
PBS- MAYORES	1	0	2	4	0	0	0	0	0	0	1	2	10
PBS-ASOCIACIONES	2	0	2	2	0	0	1	0	1	0	2	1	11
PBS-SALUD	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
IMAGINA- INFANCIA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	3
MUJER INMIGRACIÓN	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	5
COOPERACIÓN	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	3
PIC.A	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FUNDACIÓN	0	0	0	1	0	0	0	0	0	6	2	0	9
PMD	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	2
EDUCACIÓN	1	0	0	2	2	0	0	0	1	0	0	0	6
CONSUMO	0	0	0	1	0	0	0	0	3	0	2	0	6
ARTES PLASTICAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
ALCALDÍA	0	1	3	4	0	0	1	0	1	0	1	0	11
ESCUELA MÚSICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
TACA	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
PARTICIPACIÓN	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	4
OTROS	0	0	2	1	0	0	1	0	0	1	2	0	7
TOTAL SUSPENDIDAS	7	4	10	25	7	4	3	0	12	15	18	9	114

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
Observaciones	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Url De Verificación	Página		33/96	
	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

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 geolocalizado 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 para los diferentes eventos. Se han instalado tres espacios para personas con discapacidad en el recorrido de la Procesión.
- **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 los 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 a la Avda. de Valdelasfuentes 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. A los participantes que solicitan saltar la hoguera se les proporciona una pulsera para evitar reclamaciones.

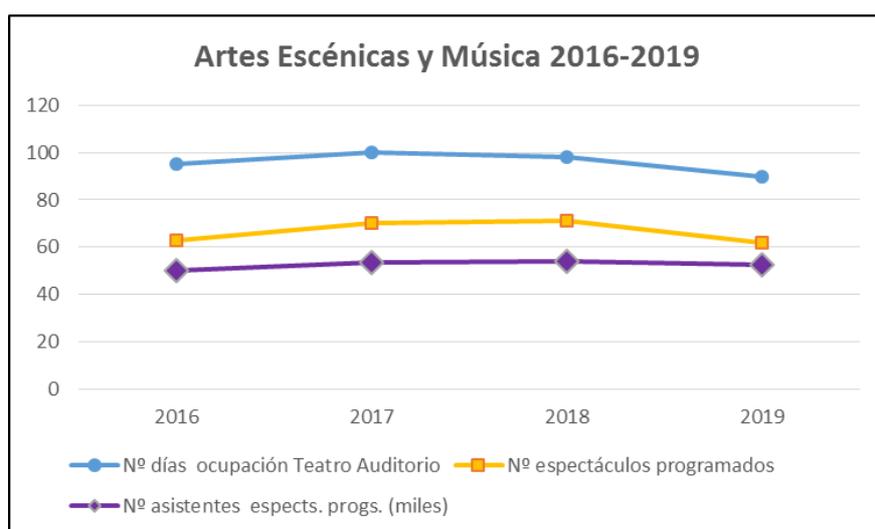
Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Observaciones		Página	34/96	
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

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	2017	2018	2019
Ocupación del Teatro: Días	100	98	90
Alquiler del Teatro: Días	4	7	4
Reclamaciones recibidas	8	5	26
Sugerencias recibidas	4	5	7
Asistencia a espectáculos de abono	32.559	32.568	33.086
Asistencia a espectáculos Campaña Escolar	14.947	15.048	14.583
Asistencia a espectáculos Cultura en Familia	6.050	6.230	4.870
Asistencia cesiones del Teatro asociaciones	18.011	14.363	15.059
Espectáculos	70	71	62
Representaciones	121	124	104
Absentismo: horas	666	1.372	2.158
Formación: horas	160	418	462
Asistencia a espectáculos Artes Esc. y Música	53.556	53.846	52.539
Butacas para espectáculos	989	989	989



Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Maria Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
Observaciones	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Url De Verificación	Página		35/96	
Url De Verificación		https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==		

LIDERAZGO Y ESTRATEGIA

El Servicio sigue participando activamente y de forma transversal en los diferentes encuentros de formación impartidos por las diferentes áreas internas del Ayuntamiento. Trabajando de forma alineada en la implantación de la administración electrónica.

Se han mantenido reuniones de trabajo con los diferentes Servicios del área de Cultura para elaborar los objetivos y actuaciones claves en el Plan de Acción Municipal según estrategia definida por la organización

El Sistema de Gestión de Calidad de PSC, sigue siendo uno de los objetivos prioritarios en la planificación y organización del servicio alcanzando y cumpliendo las acciones acordadas.

Los diferentes programas que han sido liderados desde el Teatro Auditorio y aquellos trabajados de forma transversal con los servicios que forman la comisión de Planificación y Programación del Patronato Sociocultural han conseguido las metas propuestas, convirtiéndose en programas cada vez más estables y demandados en la ciudad.

Un año más se ha perseguido acercar las artes escénicas y la música a la población escolar, como elemento educativo, pero también de ocio, para desde el papel de la organización, fomentar la creación de espectadores del futuro.

La presencia en los diferentes festivales organizados por la Red Española de Teatros nos permite tener un buen posicionamiento en cuanto a los conocimientos de los diferentes planes estratégicos sobre políticas de exhibición de artes escénicas y musicales y programación de alta calidad.

La segmentación de los diferentes grupos de interés sigue siendo uno de los objetivos prioritarios del servicio para la mejora de la comunicación y difusión de la cultura en la ciudad.

Seguimos proporcionando una oferta cultural de calidad, plural, diversa y accesible a todos los públicos, manteniendo el precio medio de 12 € para un espectáculo de adultos y de 4 € para un espectáculo familiar.

Nuestra programación se sigue inspirando en los resultados de la *Encuesta de Hábitos y Demandas Culturales de la Población Adulta de Alcobendas* de 2018, en la que se reflejaban los gustos preferidos de los ciudadanos respecto de los espectáculos que ofrece el Teatro Auditorio.

PERSONAS

La promoción interna de algunos miembros del equipo ha favorecido la organización del Servicio, destacando la incorporación de una nueva persona con contrato de relevo en la sección de maquinaria.

Se han realizado un total de 25 cursos de formación con una media de 1,9 cursos por trabajador. El 92 % de los cursos están dentro del plan específico de formación, debido a que la singularidad del Servicio requiere una formación continua relacionada con las tareas realizadas. Destaca el curso de formación "La Calidez en los Procesos de Acogida

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01
Observaciones		Página	36/96
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==		



de una Compañía", curso realizado por todo el equipo del Teatro Auditorio y parte del equipo del Servicio de Apoyo Técnico, cuyo objetivo es mejorar las interacciones y establecer una dirección compartida conjunta, así como trabajar en un manual de bienvenida, en relación con el proceso de acogida, diseñando las medidas necesarias para la recepción a las compañías en su relación y estancia con el equipo.

Una vez más hay que destacar la participación del equipo en los cursos de formación de la Escuela de Verano de la Red de Teatros, con una valoración media de un 7,4 punto sobre 10 en la evaluación de eficacia de la formación (documento ISO).

ALIANZAS Y RECURSOS

El convenio de colaboración de la **Red de Teatros de la Comunidad de Madrid** de nuevo nos ha permitido programar 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, lo cual hace que hayamos recibido un total de **60.610 €**. (57.441€ en 2018)

La 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.

Platea, Programa Estatal de Circulación de Espectáculos de Artes Escénicas en Espacios de las entidades Locales, organizado por el INAEM en colaboración con la FEMP, cuya finalidad es impulsar y enriquecer la programación cultural de la ciudad, ha tenido un impacto muy positivo entre el público, pudiéndose destacar la rentabilidad económica que ha supuesto para el Ayuntamiento. El pago de los espectáculos ha sido sufragado con la recaudación de taquilla, asumiendo el INAEM la diferencia entre el ingreso por taquilla y el caché de la compañía. La programación del Teatro Auditorio ha podido disfrutar de siete espectáculos con un coste de **71.567 €**, a un precio de **36.609,69 €**, teniendo un ahorro del precio del mercado de **51%**.

Las **librerías de literatura infantil** de Alcobendas nos siguen apoyando en la difusión y comunicación de la Muestra de Títeres y Teatro de Calle, programación estival muy demandada por las familias.

Todas las alianzas antes mencionadas, permiten que el ciudadano pueda disfrutar de una programación variada y de alta calidad.

Hay que destacar la colaboración con los **centros educativos del municipio**, gracias a la cual el alumnado utiliza nuestro equipamiento para ampliar sus conocimientos y habilidades curriculares.

Este año volvemos a contar como clientes preferentes, y como alianzas para la gestión y planificación del Teatro Auditorio, con **Acciona** y con el colegio **Aldeafuente**, generando al Patronato Sociocultural unos ingresos de **50.595,13€**.

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Maria Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Observaciones		Página	37/96	
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

La coordinación de las Actividades Empresariales a través de la empresa **Csp Provea** sigue siendo una alianza estratégica que ha garantizado la realización de los espectáculos en las mejores condiciones óptimas de seguridad.

La desaparición de la empresa gestora del Sistema de Venta de Entrada el 31 de diciembre (*Ticketea*) nos ha permitido estudiar y valorar diferentes opciones de venta que hay en el mercado añadiendo un plus de mejora en la gestión y optimización de recursos.

PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

El Sistema de Gestión de Calidad, sistema que se encuentra en continua revisión en sus diferentes procesos tanto estratégicos como operativos, está consiguiendo una apreciable mejora del servicio.

La colaboración del Teatro Auditorio con el *Teatro Accesible* sigue siendo uno de los programas pioneros cuyo objetivo es hacer del teatro un espacio accesible para la ciudad, ofreciendo acceso al ocio y a la cultura a colectivos que hasta ahora no podían disfrutar plenamente de la oferta cultura. Es una iniciativa inclusiva que busca fomentar experiencias culturales compartidas, muy valoradas por los ciudadanos.

Las promociones y descuentos siguen siendo una herramienta fundamental para la gestión y fidelización de audiencias. Una vez más, los descuentos más solicitados han sido 25% para mayores de 65 años, seguido del descuento 25% a menores de 30 años y del 25% a familias numerosas. La promoción más demandada por el público familiar sigue siendo el 3+1.

De nuevo hay que destacar la colaboración con los centros educativos del municipio donde el alumnado utiliza el espacio escénico para ampliar sus conocimientos y habilidades.

Una vez más hay que 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 Auditorio (Carnaval, *Gymkana* matemática, "La Noche en Blanco", concursos de AMPAS, etc.).

La difusión de la programación se apoya en herramientas comunicativas de la Organización: como la revista municipal *Sietedías*, la web del Teatro Auditorio, con 42.280 visitas (15% más que el 2018), las redes sociales como *Twitter* y *Facebook*, y las diferentes plataformas de la Red de Teatros.

RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS

En relación con los proyectos de interés cultural cuyo objetivo es fomentar la obra de los artistas locales y el apoyo a las producciones de las asociaciones y otras organizaciones, hay que destacar que sea ha hecho **23 cesiones** del Teatro Auditorio, manteniendo una ocupación media de 66 % del aforo.

Debido a la falta de prestación de servicio de la empresa de personal de sala y taquilla, que ha dado lugar a la reducción de los horarios y cierre de servicios, han aumentado las reclamaciones respecto al 2018, pasando de 5 a 26.

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Maria Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Observaciones		Página	38/96	
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

En sintonía y alineación con el objetivo de procurar la accesibilidad de los ciudadanos al teatro, tras una sugerencia realizada por una ciudadana con dificultad visual, se van a bloquear cuatro localidades para personas con dicha dificultad que serán solicitadas en las taquillas del teatro.

El número de **Amigos del Teatro Auditorio** se sigue manteniendo (**610 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 2017	AÑO 2018	AÑO 2019
Abono General Amigos	350	348	350
Abono General Butacas	651	644	651
Abono Alternativo Amigos	223	202	212
Abono Alternativo Butacas	407	367	384
Abono Familia Amigos	53	50	48
Abono Familia Butacas	182	164	154

Se ha presentado una programación amplia y diversa, cuyo objetivo principal ha sido llegar a todos los ciudadanos, incluyendo espectáculos diferentes que abarcan géneros distintos como la comedia, el drama, la lírica, la música popular, etc.

Se ha contado con teatro, danza y circo para todos los gustos y edades, con presencia de grandes compañías internacionales y jóvenes compañías emergentes.

El teatro es el género escénico más demandado por el público habitual del Teatro Auditorio, teniendo presencia muy significativa con grandes títulos y elencos de gran prestigio ("Fedra", "El Coronel no tiene quien le escriba", "Perfectos desconocidos", "Lehman Trilogy", "La Vida es sueño" o "Copenhague", entre otros) y también propuestas más íntimas, de formato mediano o pequeño dirigido a cautivar al espectador, buscando su complicidad ("Intensamente azules", "Iphigenia en Vallecas", "Amor Oscuro", "Los días de la nieve", etc.)

Nuestra programación en música ha tenido una aceptación muy grande por parte del público, alcanzando una ocupación del 82% del aforo en este género.

La comedia ha tenido una presencia muy destacada en la programación. El Teatro Auditorio ha tenido el placer de disfrutar del último espectáculo de *Tricycle*, "Hits", antes de su despedida de los escenarios.

La calidad de los espectáculos sigue siendo el objetivo prioritario del Servicio, pudiendo destacar "Electra" del Ballet Nacional de España, celebrando su 40 aniversario en nuestra ciudad.

Los espectáculos destinados al público familiar siguen completando una programación muy variada.

La ocupación del Abono General ha sido de un 87%, seguida del Abono Alternativo con un 80%. Se confirma nuevamente la gran aceptación del programa "Puro Teatro", con una asistencia del 91%.

Porcentaje de ocupación (abonos)	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019
----------------------------------	----------	----------	----------

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Observaciones		Página	39/96	
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

	70%	70%	77%
--	-----	-----	-----

RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

Una vez más, las compañías visitantes califican el Servicio como sobresaliente (en las encuestas realizadas le dan 9,85 puntos sobre 10), destacando la información técnica, la profesionalidad del personal, el trato recibido, las instalaciones y los aspectos de seguridad y prevención.

RESULTADOS CLAVE

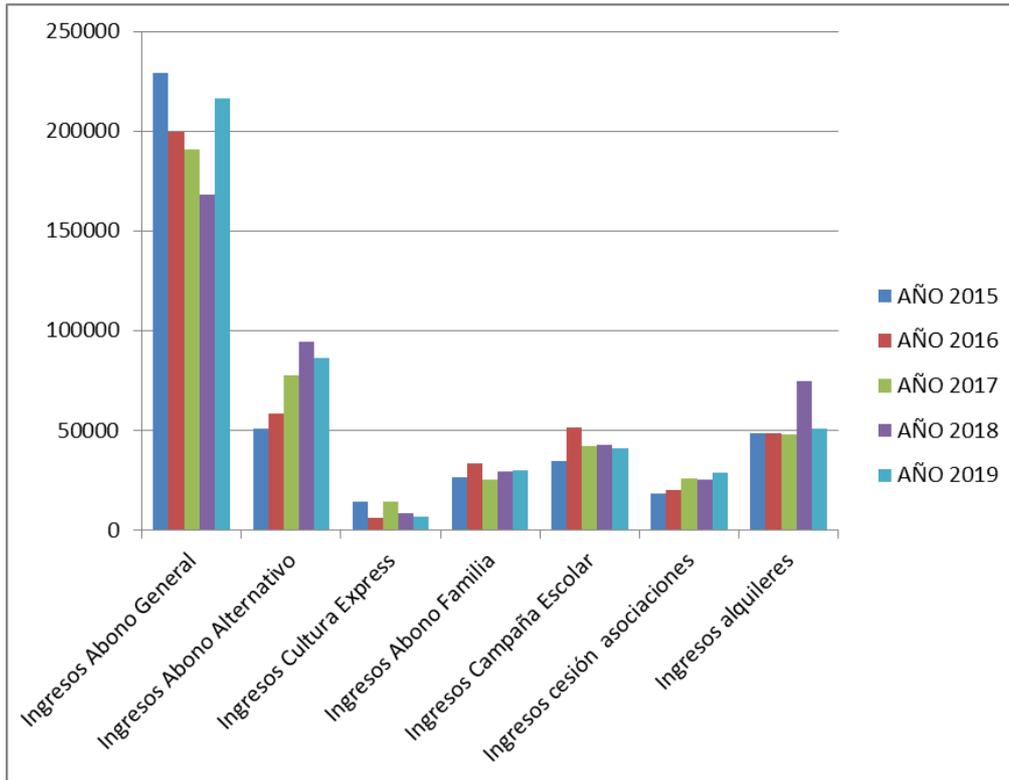
Los **asistentes a espectáculos** de **Artes Escénicas y Música** (Abonos, "Cultura Express", "Puro Teatro" y Campaña Escolar) han alcanzado un total de **47.668 asistentes**, en los 62 espectáculos realizados (manteniéndose respecto al 2018, 71 espectáculos en total con 53.849 asistentes).

Si unimos los espectadores que han disfrutado de las producciones realizadas por artistas locales se alcanza un total de **63.639** asistentes al Teatro Auditorio en el año. Se aprecia un aumento de asistentes en proporción a los actos realizados en el 2018.

La recaudación por venta de entradas, cesiones y alquileres ha sido de **526.171,63 €**, que tras la liquidación de entradas y otros gastos asociados arroja unos ingresos netos de **466.207 €**.

CONCEPTO	2017	2018	2019
Nº espectáculos <i>(Abono General, Alternativo, Cultura Express y Puro Teatro)</i>	19+12+11+5=47	19+13+11+5+=48	19+9+6+6=40
Espectadores de Abono	26.797	26.094	26.562
Nº espectáculos / Nº funciones <i>(Cultura en Familia)</i>	21/21	25/25	22/22
Espectadores de Cultura en Familia <i>(abono familia y cultura en familia)</i>	12.500	12.736	10.693
Nº espectáculos / Nº funciones <i>(Campaña Escolar)</i>	12/35	13/41	12/34
Espectadores de Campaña Escolar	14.947	15.048	14.983
Nº espectáculos / Nº funciones Cesiones	28/28	22/22	23/23
Espectadores de Cesiones de Asociaciones	18.011	14.363	15.971

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Observaciones		Página	40/96	
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			



Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Maria Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Observaciones		Página	41/96	
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

ARTES PLÁSTICAS

Misión

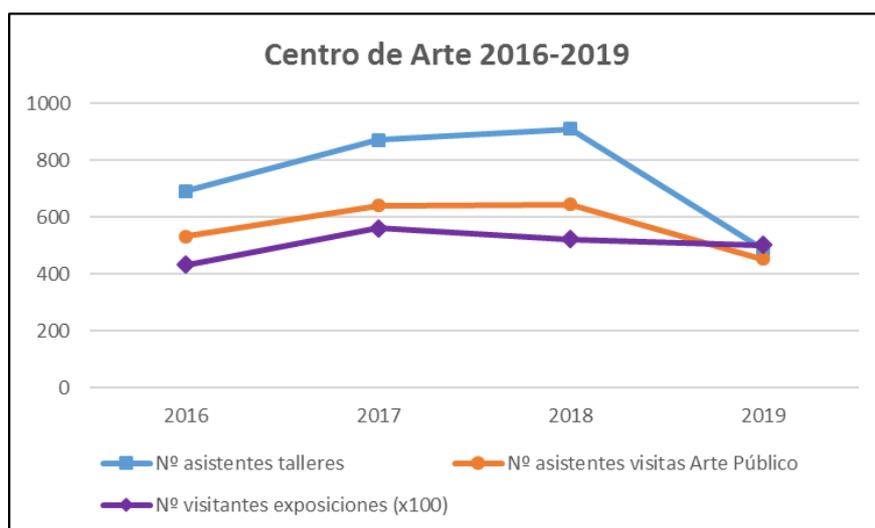
Favorecer el acceso al Centro de Arte, el uso de sus instalaciones y el alquiler o cesión de espacios, equipo y personal.

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	2017	2018	2019
Reclamaciones recibidas	6	3	10
Sugerencias recibidas	1	1	3
Asistencia a exposiciones Centro de Arte	56.056	52.151	50.122**
Asistencia a talleres de Cultura en Familia	871	911	488
Asistencia a visitas guiadas de "Arte en la ciudad"	641	645	452
Absentismo: horas	283	700	797
Formación: horas	236	214	233
Inversiones de obras de arte	20.000	20.000	0
Indicadores de uso de ESPACIOS del Centro de Arte			
Nº de usos totales	514	695	602
Nº de personas usuarias	22.141	21.801	23.127

**Estimación (promedio 2016/2018)



**Datos 2019 actualizados con estimación nº visitantes exposiciones

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Maria Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
Observaciones	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==		Página	

LIDERAZGO Y ESTRATEGIA

Se siguen manteniendo contactos y reuniones con los responsables de otros programas y servicios municipales 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 municipales, así como con asociaciones y colectivos relacionados con el arte de la ciudad, incluido el tejido empresarial, además de posicionarlo a nivel nacional.

Este año se ha instalado el Belén Municipal en el vestíbulo del Centro de Arte, atrayendo a un gran número de ciudadanos. Otro año más, nuestro servicio lideró la organización de la "Segunda Noche en Blanco" en el Centro de Arte.

PERSONAS

Continúa como conservador de la Colección de Fotografía de Alcobendas, José María Díaz Maroto, cuyas funciones abarcan diversos temas relacionados con la colección y la fotografía (difusión, exposiciones, itinerancias...). Su contrato no se renueva en diciembre y todas sus funciones recaen en el equipo.

De septiembre a junio contamos con una persona de prácticas duales de formación profesional que se incorporó al programa educativo del Centro.

El personal del Centro de Arte ha participado, dentro el programa municipal de formación en 2019, en 8 cursos, con un total de 148 h. Además, se realizaron 5 cursos de formación específica en instituciones externas (Museo del Prado, Cursos de Verano de la Universidad Menéndez Pelayo, etc.). Apreciamos desde el Servicio los cursos impartidos por el Ayuntamiento, que son de ámbito más generalista y ofrecen herramientas siempre útiles para desarrollar nuestro trabajo, pero destacamos la importancia de los cursos especializados en el sector que nos permiten actualizarnos y relacionarlos en el ámbito del arte.

En mayo de 2019 se produce un cambio en el equipo de gobierno, que decide establecer una nueva política cultural acentuando la marca "Alcobendas Ciudad de la Fotografía", con más actividades culturales en espacios públicos y con una mayor participación de la población circundante del Centro de Arte.

En noviembre hay cambio en la coordinación el Centro de Arte, siendo sustituida la coordinadora por una animadora del Servicio. La anterior coordinadora ha causado baja por IT con fecha del 30 de octubre, quedando el Servicio con una animadora menos justo en plena época de cambios. El programa expositivo previsto para 2020 se vio suspendido y esto ha hecho que los últimos meses del año hayan sido especialmente complicados, empezando desde finales de noviembre a determinar las nuevas exposiciones. Así mismo, se ha decidió que la política de publicación de catálogos cambie, imprimiéndose solamente catálogos de manera puntual.

Este año no se ha podido contratar el informe de conservación de la colección, aspecto que debe ser subsanado cuanto antes para proteger nuestra colección de una manera correcta máxime cuando se quiere exhibir manera continua en nuestras salas.

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Maria Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Observaciones		Página	43/96	
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

ALIANZAS Y RECURSOS

Habitualmente trabajamos con las siguientes empresas: **Seromal, Ilunion** (vigilancia y seguridad del centro), **Excellia** (control de salas de exposiciones, control e información de entrada, y personal de sala de Auditorio), **Merino & Merino** (hasta Marzo de 2019; después pasa a **Ordax**: personal técnico y de montaje de exposiciones), **LEON** (pintura de salas), **Ambal** (producción lonas del boulevard), **Avinilo Adapttext** (traducciones) y **Mirarte** para gestionar las visitas de Arte en la Ciudad y como colaborador en el programa didáctico. **Moonbook y Elece** (en la elaboración de catálogos). **Baltasar Cornejo** continúa haciendo el transporte y Marco Estudio se ocupa del enmarcado de las obras de la colección.

La anómala situación que se ha dado este año con la empresa **Excellia** ha causado grandes trastornos en nuestra labor, produciéndose situaciones no deseables a diario. No tenemos personal de información y control y esto conlleva que los ciudadanos pierden tanto atención personal como telefónica, mermando la calidad del servicio. Así mismo, y dado que no hay vigilantes de sala, no se ha podido contabilizar la asistencia de público desde el mes de septiembre. La seguridad de las piezas expuestas no ha cumplido los requisitos de calidad que se exigen en una sala de nuestro prestigio.

Se mantiene el convenio con la **Comunidad de Madrid** a través de la red Itiner para exponer en Alcobendas. Renovado también 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 4 exposiciones" de nuestra programación (Paula Anta, Juan Manuel Castro Prieto- Rafael Trapiello, Roger Grassas y Máster PIC.A Photoespaña)

ARCO, la feria de arte más importante en España tiene presencia en nuestro centro con una alianza que seguimos renovando.

Se ha mantenido en depósito hasta final de año la obra de GrosPierre cedida por Jaime Sordo.

La exposición Solovki de Castro Prieto y Trapiello se inaugura en el CAA trasladándose posteriormente al centro José Guerrero.

Especial interés despertaron las exposiciones de "Escribir con luz", (que el IVAM nos prestó y comisarió), con 5.430 visitantes, y las de Castro Pietro y Trapiello (Solovsky) y Paula Anta, con 5.644 (estas últimas incluidas en la programación de PHEspaña).

Muy importante sigue siendo 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**. Es un proyecto que nos parece muy interesante y aunque este año no disponíamos de ayuda por parte la Universidad Complutense se ha desarrollado un proyecto con "Akuario", adolescentes en riesgo de exclusión social. Se desarrollo un informe DAFO en el que los adolescentes seleccionaron una serie de palabras que definían su entorno su ciudad y que debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades les ofrecía. Con esas palabras se hizo un grafiti temporal en unas escaleras del barrio centro.

También, y con la misma voluntad de colaboración, trabajamos con "Océano", jóvenes en riesgo de exclusión social. Con ellos se hizo una intervención en el Parque de las Cepas, donde se mostraba Alcobendas como una ciudad de oportunidades.

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

En el año 2019 se realizaron un total de **34 exposiciones**, algunas de ellas **en colaboración** con entidades de marcado prestigio como: CAB de Burgos, Centro José Guerrero, Diputación de Granada etc. Y algunas nos han prestado obras para nuestras exposiciones: Galería Yusto y Giner, Galería Pilar Serra etc.

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Observaciones		Página	44/96	
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

El Centro de Arte tiene unas relaciones fluidas con **otros Departamentos y Servicios municipales**: Obras 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 las "Semana de la Movilidad" con una actividad: "Arte en la Ciudad en Bicicleta".

Hay que destacar la colaboración con **Juventud, Infancia y Adolescencia** para la organización del campus para jóvenes en verano, que fue un gran éxito ya en su segunda edición, dentro de las instalaciones del Centro de Arte, actividad añadida al programa de la Colonia de Arte que venimos desarrollando desde hace más de cuatro años. Se trata de un taller de "Manga".

Se fortalece 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", "Carnaval" ... colaborando con diferentes departamentos municipales.

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", (Fundación Ciudad de Alcobendas) además de algunas actividades de la Universidad Popular Miguel Delibes. "Aventurarte" traslada la actividad al Espacio Miguel Delibes en octubre.

Además, se programa y apoya la exposición sobre la mujer en la colección en el Espacio Miguel Delibes.

El **Departamento de Comunicación** se sigue encargando 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 hacen con empresas externas de manera coordinada con este departamento.

PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

Nuestro servicio lideró por segundo año consecutivo la organización, en el Centro de Arte, de la "Noche en Blanco" de Alcobendas, en esta ocasión bajo el lema la Noche en Blanco Mágica, coordinados con diez departamentos municipales y otros colaboradores externos. La actividad fue un éxito de convocatoria: 1.909 visitantes y 27 actividades.

En la línea de desarrollo del talento local y la apertura a los colectivos relacionados con las artes se continuó con el ofrecimiento a la asociación Artistas del Pueblo para programar dos exposiciones en el espacio de la Ciudad Deportiva Valdelasfuentes. Continuamos con la colaboración para seguir exponiendo los ganadores y seleccionados del concurso de fotografía "Ciudad de Alcobendas", actividad que organizan junto con la asociación Acontraluz.

La alianza con la **Comunidad de Madrid** para llevar a cabo el proyecto expositivo *Itiner* sigue su curso después de más de 15 años, en esta ocasión en la sala del C.C. *Anabel Segura*.

Una vez acabado el registro de las obras de la colección, durante el año pasado se relacionaron el 40% de las fichas de conservación con los registros, finalizándose este año el proceso.

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Maria Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Observaciones		Página	45/96	
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

Desarrollamos cuatro actividades dentro del programa dirigido a adultos "Encuentros con el Arte" y se atendió a más de 40 grupos en visitas guiadas concertadas con colectivos, asociaciones y otros departamentos municipales.

En lo que se refiere a acción en **redes sociales**, tenemos 2.172 seguidores en Twitter (aumentando un 7% con respecto al 2018) y 1.051 seguidores en Facebook. Este número disminuye con respecto al año anterior debido a un bloqueo por parte de la política de Facebook, al publicar una fotografía no acorde a sus directrices y obligándonos a crear una nueva cuenta en noviembre de 2018. Dichos seguidores van en progresivo aumento desde la creación de la nueva cuenta (647 en enero, 1.051 en diciembre). El número de visitas a la web del Centro se mantiene ligeramente en alza con respecto a la cifra del año anterior, alcanzando 38.438.

Además de las actividades especialmente dirigidas a jóvenes en nuestra programación (Taller de Fotografía y Fotonovela) se han mantenido este año, dirigidos a este colectivo otra acción: Campus artístico en verano para jóvenes (este último con gran éxito de valoración y participación) y "Junio creativo", con más de 600 participantes.

Expusimos en el Punto de Encuentro al ganador de la edición de 2018 de "Descubrimientos PhotoEspaña" (Roger Grasas) y participamos en el festival de PhotoEspaña con cinco exposiciones presentes en la sección oficial.

En 2019 se han realizado intervenciones de conservación en 111 obras de la Colección de Fotografía.

Por otro lado, la Colección ha viajado en 2019 a:

- Huelva. Museo de Huelva
- Sevilla. Casa de la Entrevista
- Santander. Palacio de la Magdalena
- Segovia. Palacio Quintanar

A principios de año participamos activamente en el desarrollo del plan "Amigos de la cultura" para integrar nuestro listado de usuarios en el común, este proyecto ha quedado estancado desde junio.

RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS

El **número de usos de los espacios** del Centro de Arte ha sido de **602**, con un total de **23.127 usuarios**, aumentándose con respecto al año anterior un 6% los usos, lo que sigue suponiendo un sobreesfuerzo para los dos técnicos auxiliares.

En cuanto a las exposiciones, se han llevado a cabo **39 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*, cuatro en los bulevares de la ciudad y una en el Espacio *Miguel Delibes*. En conjunto, cinco exposiciones más que el año anterior.

Las **visitas a las exposiciones del Centro de Arte** contabilizadas hasta agosto (a partir de septiembre no había personal de sala) han sido en total **33.618**. Aunque esta cifra supone una disminución en términos absolutos, con motivo de la falta de personal auxiliar explicado con anterioridad, si se extrapolara la cifra de asistencia de los meses anteriores, el volumen de público a las exposiciones del Centro habría aumentado.

Las visitas anuales a la sala de exposiciones del Centro Cultural Anabel Segura suman un total de 2.014. La exposición más visitada ha sido la de Silvia Miura, seguida de la exposición de la red Itiner "This is Pop!".

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Maria Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Observaciones		Página	46/96	
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

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 **6.394**, lo cual supone con respecto al año anterior un incremento del 12%.

Dentro de la programación de "**Cultura en Familia**", se han realizado nueve actividades, incluyendo en ellas el "Tren del Arte", en las que participaron **488** personas, además de organizar por cuarto año la "Ruta de Arte en la Ciudad en bicicleta", enmarcada en la Semana de la Movilidad, con gran éxito.

El Tren del Arte recibe menos asistentes por dos razones según nuestra opinión: se pospone dos semanas, por lo que cuando se realiza hace mucho calor, y coincide con el "Día de la Bicicleta" (en 2018 tuvimos 600 asistentes y en 2109 sólo 236).

La **ocupación global** anual del Centro de Arte, con Mediatecas y Apoyo Sociocultural, fue de **248.132** visitantes frente a los 269.829 del año pasado. La disminución del número en términos absolutos se debe a la falta de contabilización anteriormente mencionado.

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, (programa expositivo, colección de fotografía, programa didáctico adaptado a distintos públicos, alianzas con otros centros).

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 continuó la colaboración para la organización del Campus de Arte para jóvenes

Se ha desarrollado el proyecto "La noche en blanco" en colaboración con otros Servicios con gran éxito de participación y valoración, y con una asistencia de 1909 personas.

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

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.

A pesar de que no había dotación presupuestaria para compra de obras, la **Colección de Fotografía** está más que **consolidada** desde hace años en un lugar privilegiado dentro del sector (por sus exposiciones, difusión, catalogación y publicación en la web, eventos complementarios, educativos y divulgativos) e incorporó dos obras por donación en el 2019.

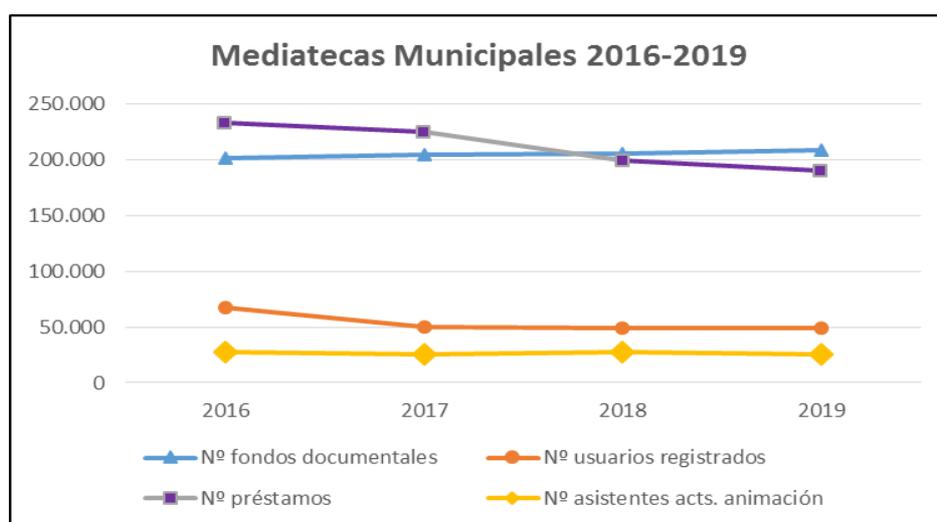
Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Observaciones		Página	47/96	
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

MEDIATECAS

Misión

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

Indicador	2017	2018	2019
Reclamaciones recibidas	85	90	52
Sugerencias recibidas	65	69	52
Asistentes a actividades de animación	26.012	27.975	25.390
Horas de servicio al público	13.416	13.479	13.642
Horas de uso multimedia	145.012	182.154	147.791
Usos de la sala de lectura	284.921	307.897	308.538
Absentismo: horas	2.726	2.832	2.507
Formación: horas	1.006	1.056	849
Fondos documentales	204.543	205.456	208.607
Índice general de documentación	1,74	1,77	1,77
Puestos de Mediateca	820	820	826
Índice de disponibilidad de puestos de lectura/10.000 habitantes	69,78	70,66	70,22
Usuarios registrados	50.464	49.238	48.930
Índice relativo de usuarios registrados	42,94	42,43	41,60
Préstamo de libros y otros soportes	224.711	199.224	189.980
Ratio de documentos prestados	4,45	4,04	3,88



Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Maria Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
Observaciones	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Url De Verificación	Página		48/96	
	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

LIDERAZGO Y ESTRATEGIA

Durante el año 2019 se realizaron reuniones con el equipo de mediatecas y con la empresa externa que proporciona los auxiliares de mediateca de Centro de Arte. El objetivo es facilitar la información relevante sobre el servicio a todos sus miembros. A nivel particular, se realizan reuniones en cada mediateca para mejorar el trabajo de equipo.

En el servicio de Mediatecas se realizan durante el curso reuniones de responsables con periodicidad trimestral para el seguimiento de las acciones en desarrollo y el debate de propuestas. Se realiza seguimiento y evaluación de los objetivos del GPO, así como las actividades de animación. En base a esta línea de acción, surgen las mejoras para el programa anual del año siguiente.

En las actividades realizadas con centros educativos y clubes de lectura, ambos grupos de interés de mediatecas cumplimentan un cuestionario de evaluación que nos sirve como guía para implementación de mejoras.

En la Comisión de Programación se realiza la presentación y evaluación de programas como 'Día del Libro', 'La Noche en Blanco' y 'Poesía y Música'. Se toman las medidas pertinentes para adecuar los programas a los grupos de interés, en caso necesario, para seguir ofreciendo a nuestros usuarios un nivel óptimo de calidad en las actividades programadas

PERSONAS

Se producen cambios en el personal con la renuncia de una técnica de mediatecas a su plaza (contrato de relevo por la jubilación parcial de la gerente del PSC, en la mediateca del Espacio *Miguel Delibes*) y la incorporación de otra para sustituirla. En el mes de abril se produce el traslado de otra técnica de mediatecas de la mediateca del Centro de Arte a la mediateca del Espacio *Miguel Delibes*.

Dentro del plan de formación municipal específica, parte del equipo (responsables y técnicos) realiza un curso de "Catalogación RDA II". Se realiza un curso más de formación específica: "El valor del Humor para una comunicación eficaz" para los trabajadores de mediatecas. Algunos trabajadores realizan cursos específicos del programa de formación ofrecido por la Federación Madrileña de Municipios.

Se asiste a varias jornadas y cursos: "X Jornada Internacional de Experiencias Bibliotecarias. Jóvenes y bibliotecas: Some Reasons Why"; Curso "Cómo convertir tu biblioteca en un bibliolab"; Visita a *Liber*, Feria internacional del Libro.

Las responsables de las mediatecas del Centro Cultural *Pablo Iglesias* y del Centro de Arte participan activamente en la mesa técnica del "Pacto Social por el Fin de la Violencia Contra la Mujer". También asisten a la Jornada

"Sensibilización de agentes para la gestión de la diversidad cultural desde la perspectiva de género interseccional", dirigida a profesionales que intervienen con población migrante y/o refugiada desde cualquier ámbito de la esfera pública y privada.

Se modifican algunos puntos del plan de autoprotección en el edificio del C.C. *Pablo Iglesias*. También se actualiza el plan de autoprotección en el Espacio *Miguel Delibes*.

En el grupo ISO se acuerda la creación de distintos grupos de trabajo para tratar temas relacionados con la nueva versión de la norma ISO 9001:2015. La auxiliar administrativa mantiene su participación en el Grupo de Trabajo 4, que trabaja sobre la "Gestión de

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Observaciones		Página	49/96	
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

Documentación y Herramientas y Canales de Gestión del Conocimiento". El grupo trabaja durante el primer semestre de 2019.

De acuerdo con las observaciones y las oportunidades de mejora de la auditoría externa e interna del 2018, se analizan las últimas encuestas de satisfacción y se propone nuevas preguntas y modificaciones en el cuestionario. Se hace referencia y seguimiento a los objetivos que se establecen el GPO, se realiza seguimiento, análisis y se aplican acciones acordadas.

Durante el año 2019 realizan sus prácticas en las mediatecas dos alumnas de Grado Superior de F.P. Dual en la familia profesional de "Animación Sociocultural y Turística". Un alumno en prácticas administrativas y tres más de informática del IES *Virgen de la Paz* (Informática y Comunicaciones). Los alumnos del Centro de Formación e Inserción Laboral acaban sus prácticas de "Operaciones Auxiliares de Servicios Administrativos y Generales" en las mediatecas.

Una auxiliar con reducción de jornada por conciliación familiar y tres auxiliares disfrutan de permiso sin sueldo durante el período estival.

Hay tres auxiliares que disponen de horas de funciones sindicales.

ALIANZAS Y RECURSOS

El Servicio de Mediatecas facilita el préstamo colectivo de fondos a las **bibliotecas municipales** de **Villaviciosa de Odón, Huelva, Móstoles, Colmenar Viejo y Tres Cantos**. También apoya a clubes de lectura de Centros de Mayores de Orense, a través del préstamo de lotes de libros de las mediatecas.

La colaboración con el **departamento de Comunicación** del Ayuntamiento continúa con el uso de redes sociales para la difusión del conocimiento y el fomento de la lectura. En febrero se pone en marcha la cuenta de *Instagram*, necesaria para la difusión del Servicio al ser una de las redes sociales con mayor crecimiento en la actualidad, especialmente entre el público joven.

El programa transversal que se mantiene con el **servicio de Mayores** se ha cumplido en un 50%. Se duplican los asistentes previstos para la actividad intergeneracional, pero no se realiza la visita guiada por incompatibilidad de fechas y queda aplazada para el primer semestre de 2020.

Se mantienen programas transversales como "El Día del libro", "La Noche en Blanco (segunda edición)", "Poesía y Música", "Ilustrateca" (proyecto nuevo en colaboración con la "Muestra del Libro Infantil y Juvenil" de la **Comunidad de Madrid**) y la participación en la mesa técnica del "Pacto Social por el fin de la Violencia Contra la Mujer".

Se inicia el programa de un club en la nube abierto a todos los usuarios en colaboración con la **Comunidad de Madrid**, que facilita la plataforma, y mediatecas realiza la contratación de un moderador que gestiona la actividad. Se ejecutan ocho sesiones desde abril a diciembre aproximándose las cifras de usuarios inscritos a 500.

Se realizan dos colaboraciones con la **Casa de la Mujer**, en torno al "25N - Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer".

Se colabora con la **Asociación Avader**, que realiza cuentacuentos adaptados con lenguaje de signos con el objetivo de dar visibilidad a los sistemas alternativos de comunicación para facilitar la integración.

Se mantiene la colaboración con la **Escuela de Música** en el programa de "Música a la Calle", participando con un concierto del programa "En Acústico".

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Observaciones		Página	50/96	
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

El año 2019 se mantiene la colaboración con la **Comunidad de Madrid** en programas como "La Noche de los Libros", "Eurobibliotecas", y la "Semana de la Ciencia". También con **Instituto Ciencias Matemáticas** (ICMAT).

Se mantiene la participación de un técnico del **Centro de Arte** en el grupo de trabajo de la **Comunidad de Madrid** que gestiona la "Muestra del Libro Infantil y Juvenil".

La responsable de la mediateca del C.C. *Pablo Iglesias* es miembro activo del grupo de trabajo de *eBiblioMadrid* y *CineMadrid*, participando en la gestión del servicio¹.

Las mediatecas del Centro de Arte y del Espacio *Miguel Delibes* participan de nuevo en la "Semana del Cortometraje de la Comunidad de Madrid", en la que se proyectaron cortos infantiles de animación y de adultos: "Semana del cortometraje".

Se continúa con la colaboración con el **departamento de Educación** y la **Federación de Asociaciones de Padres de Alumnos** (FAPA) para realizar la formación del "Banco de Libros" por tercer año consecutivo.

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

Se mantienen las prácticas de los alumnos del proyecto de "Empresas+ESO" de 4º Curso de la ESO en colaboración con los **IES del municipio**.

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

Se mantiene desde mediatecas la colaboración con **Imagina** en la preparación de las colonias de verano, con la facilitación de equipos informáticos y espacios para la gestión.

Se acogen **prácticas profesionales** de alumnado de Formación Profesional de los módulos de Informática, FP Dual y Administración de los IES *Virgen de la Paz* y *Francisco Giner de los Ríos*, y con el Centro de Formación e Inserción Laboral. En total, diez alumnos realizan sus prácticas en las Mediatecas de Alcobendas en 2019.

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

Se consolida la colaboración transversal con la **Universidad Popular Miguel Delibes** y, por tercer año consecutivo, se participa desde mediatecas, en esta ocasión con la "Muestra del Libro Infantil y Juvenil". Se realizan visitas guiadas a la exposición con alumnos de la UP, centros educativos y público general.

Se mantiene la colaboración con *Generación Espontánea* (colaboradores en el programa "En Acústico"), que reduce su participación a los programas transversales que Mediatecas mantiene con la Escuela de Música, como "La Música toma las Calles" y el proyecto "La Noche en Blanco".

PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

Se concede la subvención de fondo librario con una dotación de 20.000€. Y también se concede una subvención para el equipamiento y la implantación de nuevos servicios y tecnologías en las bibliotecas públicas municipales, que permite la adquisición de una *tablet* con soporte móvil para realizar visitas guiadas con IES y usarla para otros servicios, como es la difusión de recursos digitales como *eBiblio* o el club en la nube.

Se activan *tablets* para informar de las herramientas y servicios digitales a los usuarios en todas las mediatecas.

¹ 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.

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Observaciones		Página	51/96	
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

En la edición del "Premio de Narrativa Alcobendas Juan Goytisolo 2019", se presentan 930 novelas. El escritor peruano Alonso Cueto resulta ganador, con su novela "Palabras de otro lado".

Se ha concluido el programa "Mediatecas Amigas" y se ha sustituido por el de "Animatecas", dirigido a centros educativos de educación infantil.

Se pone en marcha el proyecto de "Voluntariado Cultural" desde la Dirección de Educación y Cultura del Patronato. Se realiza un curso básico para voluntarios y un taller de experiencias de voluntariado cultural. Los voluntarios que se apuntan al proyecto realizan sus prácticas en el programa "Pequeño Museo de los Cuentos". Se establece un proyecto de co-creación con los voluntarios que asisten dos días a la semana hasta julio en los programas de "Pequeño Museo de los Cuentos" y "Animatecas".

Se reestructura el acceso a las actividades infantiles y se permite las inscripciones telefónicas un día antes de la actividad en la mediateca donde tiene lugar. Se implanta progresivamente y en el año 2020 se aplicará a todas las actividades infantiles que lo requieran.

Se continúa con propuestas ya consolidadas y de periodicidad semanal como: #losjuevesclásicos, #yyoquéleo (recomendación de lecturas a los adolescentes), y se incentiva la participación de los seguidores a través de propuestas como #RetoLector2019, #LibrodeLaMediateca y #BiblioEnigmasAlcobendas. Se dinamiza con recomendaciones de libros, películas o música en los programas #PoesíayMúsica, #MúsicaEnLaCalle y #SemanaDelLibro2019.

RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS

La limitación de recursos humanos provoca el cierre de la mediateca del Espacio *Miguel Delibes* durante apenas una hora en diciembre y también se realizaron cierres parciales de salas en la mediateca del C.C. *Pablo Iglesias* por la misma circunstancia.

La actualización anual de usuarios inactivos por parte de la Red de Bibliotecas ha supuesto un **descenso de 3.226 de usuarios** en las mediatecas de Alcobendas. A pesar de la reducción de usuarios, se mantiene la estabilidad en el crecimiento de los nuevos usuarios inscritos (la cifra de **nuevos inscritos** se aproxima a **3.927** a lo largo del año).

Disminuye levemente **el índice de préstamo por lector un 3,9%** con respecto al año anterior. Como causas probables detectamos un cambio en los hábitos culturales (mayor uso de las nuevas tecnologías) y por la quiebra a principios de año del proveedor OMS, que ha retrasado las adquisiciones de libros hasta el mes de septiembre y por la suspensión del servicio de préstamo interbibliotecario después del verano.

Disminuye el retraso en la devolución de documentos un 9,23% respecto a 2018. Se mantienen los controles de aviso para rebajar esta cifra y facilitar los documentos a los usuarios que lo demandan.

El **número de asistentes a las actividades de animación** experimenta una **disminución de un 9%**. Las causas son variadas: la cancelación del proyecto "Mediatecas Amigas" que se realizaba con los colegios del municipio es la principal (se canceló por la disminución en la participación de los centros, sustituyéndose por el programa "Animatecas" dirigido a niños de 3º de Educación Infantil), la ausencia de monitoras en prácticas en el segundo semestre que realizaban actividades en las mediatecas infantiles, la reducción de proyecciones del programa "Cine en Familia" y alguna cancelación por parte de los centros educativos. El resto de los programas mantienen la estabilidad.

Dentro del Catálogo Único Regional se consolida el servicio de Préstamo Intercentros (PIC). Se alcanzan **5.589 gestiones de préstamo y 8.700 devoluciones** de otras

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Observaciones		Página	52/96	
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

bibliotecas/sucursales. Desde septiembre este servicio está en suspenso a la espera del cierre de la licitación por parte de la Comunidad de Madrid. Se aumenta el número de gestiones a pesar de la inactividad del servicio desde septiembre.

Las **conexiones a Internet se reducen un 27%**, y las **conexiones por Wifi disminuyen un 3,3%** y se produce un decremento de las horas de uso de ofimática. Es una tendencia social el acceso generalizado a internet y eso provoca una menor asistencia de usuarios con esta demanda.

En la mediateca del C.C. *Pablo Iglesias* se gestionan **1.852 cesiones de aulas** (un descenso del 12,8% respecto al 2018), de las que un 34,0% corresponden a asociaciones y un 1,2% a grupos de estudio con un total de 94 usuarios. Se confirma 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 se mantienen estables respecto al año anterior.

Se acoge también una exposición itinerante en colaboración con la CAM relacionada con el cómic: "Salvador Larroca 25 Años en Marvel".

El **índice de ocupación de las actividades ofertadas a centros educativos** ("Visitas Guiadas", "Pequeño Museo de los Cuentos", "Semana de la Ciencia") **es de un 99'7%**. Hemos colaborado en programas transversales de asociaciones como *La Mano*, *Adilas* y *Brocal*. Aumenta grado de ocupación hasta alcanzar el 100% en el programa "**Alcobendas en Pañales**" y se incrementan las actividades con asociaciones locales, dentro del programa "Talento Local".

Se continúa con la actividad de **animación a la lectura** "Blancas Mediatecas" en el período navideño, aprovechando la colaboración de los licitadores de material bibliográfico y de *Eulen*, que financian estas actividades. La **asistencia es del 100%**.

Se mantienen el número de horas de **apertura en horario especial de exámenes**, aproximándose a las **1.000 horas de apertura**. Las mediatecas adaptan el horario especial de exámenes al nuevo plan educativo.

Se incrementan un 13,90% los usos de espacios para grupos en la sala de consulta y estudio de la mediateca del Centro de Arte, con 1.663 grupos y un total de 4431 usuarios, lo que supone un aumento del 15,39% con respecto al año anterior.

Se superan las previsiones del nuevo programa de "**Voluntariado Cultural**", así como el "**#Espacio 14/17**", que se consolida por tercer año consecutivo en horario matinal. Por las tardes se consolida la asistencia de público de edades comprendidas entre 14 y 17 años, que realizan trabajo en grupo en el mencionado espacio, se alcanza una media mensual en período lectivo que se aproxima a los 1.000 usuarios.

Se realiza el taller de cómic dirigido a público juvenil con una aceptación óptima y superando la participación prevista. Se dará continuidad en el año 2020 para satisfacer la demanda existente y así complementar el taller de manga para adultos.

Las **sugerencias disminuyen un 24,6%** y las **reclamaciones un 42,2%**. Entre las sugerencias, destaca como tema recurrente la distribución de la mediateca del Espacio *Miguel Delibes*, solicitándose además la habilitación de una zona de estudio en el espacio. También se repite la petición de apertura de las mediatecas infantiles en períodos no lectivos y la de adquisición para el fondo de videojuegos de la plataforma *Nintendo Switch*. En cuanto a los motivos de reclamaciones, prepondera la suspensión del servicio de préstamo intercentros. También se repiten las reclamaciones por la distribución espacial de la mediateca del Espacio *Miguel Delibes*, la electrificación de las aulas de estudio, la falta de personal en la recepción del C.C. *Pablo Iglesias* y la lista de espera del cuentacuentos del C.C. *Pablo Iglesias*.

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Observaciones		Página	53/96	
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

Se realiza la **encuesta de calidad percibida** programada, en las cuatro mediatecas municipales, con resultados en general similares a los de hace dos años. La **Valoración Global del servicio es de 8,88 puntos** sobre 10; las instalaciones han sido valoradas con 8,70 puntos; el personal, con 9,12 puntos; y la organización del servicio con 8,92 puntos. La mediateca que ha alcanzado una Valoración Global más alta ha sido la del Centro Cultural Anabel Segura (9,23 puntos), mientras que la que la ha obtenido más baja es la del Espacio Miguel Delibes (8,51 puntos).

RESULTADOS CLAVE

Los **objetivos del Servicio se cumplen casi en su totalidad**. El relativo a "Aumentar la visibilidad de la oferta cultural con la participación de los ciudadanos" que corresponde a los **objetivos estratégicos del PDA 167, 183, 188 y 201**, y al **Plan de Calidad, eje 5.2 y eje 5.3**, se cumple en un **66'7%**. No se alcanzan plenamente los objetivos porque no se desarrolla el fichero "Amigos de la Cultura". Además, en colaboración con Servicios Interactivos y el departamento de Comunicación, se pone en marcha un sistema de notificaciones "push" para todos los servicios de cultura, que permite enviar notificaciones culturales semanales a los casi 1.000 usuarios suscritos a este servicio.

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 264**, y **Plan de Calidad eje 5**) se cumple en un **100%**.

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 cumple en un **83,3%**. No se alcanza plenamente el objetivo debido a que no se realiza la visita de Mayores a mediatecas a falta de concretar una fecha idónea para los dos Servicios implicados.

El **fondo documental aumenta** en conjunto un **1,53%**. Esto supone una **renovación del 1,70%** del fondo global, traduciéndose en una actualización de los fondos de las mediatecas.

El **índice de documentos por habitante se mantiene estable respecto con el año pasado alcanzando el 1,77**, dentro del intervalo recomendado por la *IFLA* de 1,5-2,5 por habitante. Se aproxima al índice de España (1,91) y supera al de la Comunidad de Madrid (1,23). Al retirarse el proveedor OMM Campus, se realizan las adquisiciones a partir de septiembre y se mantiene la gestión de donativos como años anteriores. Esta incidencia provoca retrasos en las adquisiciones de novedades.

Durante el año 2019 se realizan **1.148.931 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 68 actualizaciones de la web de Centro de Arte y 10 de la web municipal.

En el año 2019 se continúa **ampliando las redes sociales del servicio**. En diciembre del 2019 se contabilizan **1.420 followers en Twitter y 1.407 fans en Facebook** con un grado alto de participación. En Instagram sobrepasamos los 300 nuevos seguidores.

La **mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad (Cultura)**, según la Norma ISO 9001:2015, siguiendo las observaciones de mejora identificadas en la auditoría externa, se cumple en un **75%**, porque no se completan las reuniones previstas de los miembros de calidad de mediatecas (control documentación)

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Maria Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01
Observaciones		Página	54/96
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==		



El número de usuarios decrece un 9% y el índice relativo de usuarios registrados se mantiene estable. Esta disminución es debida a la decisión de la Comunidad de Madrid, por tercer 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 41,60% de la población**, siendo el de España un 36,04% de la población y el de la Comunidad de Madrid un 34,17%.

TABLA COMPARATIVA DE INDICADORES DE BIBLIOTECAS²

INDICADORES	ESPAÑA	C.MADRID	ALCOBENDAS
Documentos por habitante	1,91	1,23	1,77
Crecimiento del fondo documental	1,69	1,71	1,71
Renovación de la colección	4,08	5,32	1,39
Préstamos por habitante	1,01	0,98	1,61
Préstamo por usuario inscrito	2,79	2,88	3,88
Índice de rotación de los libros y folletos	0,45	0,65	1,4
Índice de rotación de los documentos audiovisuales	1,02	1,47	3,8
Índice de rotación de los documentos electrónicos	0,79	1,51	0,63
% Usuarios inscritos	36,04%	34,17%	41,6

Los datos de España u de la Comunidad de Madrid, aunque los datos más actualizados de ambas son del 2017.

² <http://www.mecd.gob.es/cultura-mecd/areas-cultura/bibliotecas/mc/ebp/portada.html>

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01
Observaciones		Página	55/96
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==		

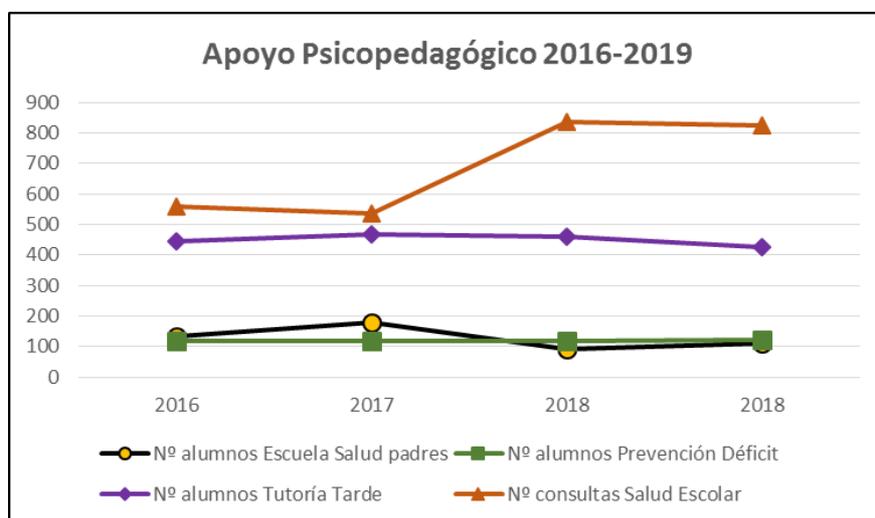


APOYO PSICOPEDAGÓGICO

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.

	2017	2018	2019
Alumnado en la Escuela de salud para padres	181	93	112
Alumnado de Prevención de déficit instrumentales	119	120	122
Alumnado de Tutoría de tarde	469	462	427
Consultas de Fracaso escolar primaria	2986	2769	2730
Consultas de Fracaso escolar secundaria	2536	2035	2105
Consultas de Salud escolar	535	838	824
Absentismo: horas	1484	2.209	2.368
Formación: horas	679	418	420
Consultas de Apoyo Psicopedagógico	6057	5.642	5.659



Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Maria Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
Observaciones	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==		Página	

LIDERAZGO Y ESTRATEGIA

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

En respuesta a las necesidades y demandas de las familias y los tutores de los centros escolares de educación primaria, en el programa de prevención se ha realizado trabajo grupal con niños incidiendo en las relaciones interpersonales, el juego y las habilidades sociales. Se han elaborado materiales de diagnóstico e intervención con el apoyo del alumnado del *Prácticum* del Centro de Enseñanza Superior *Cardenal Cisneros* (Universidad Complutense de Madrid).

Durante el curso 2018/19 se ha presentado en la Consejería de Educación una propuesta de convenio de colaboración, para facilitar el trabajo de cooperación que se realiza con los centros públicos de educación infantil, primaria y secundaria. El convenio está a la espera de la ratificación por la Consejería de Educación.

PERSONAS

Dentro del Plan de Formación Continua municipal y en la Formación Específica, se han cubierto las necesidades de actualización permanente de los profesionales del equipo. Las psicólogas del Centro Psicopedagógico han recibido formación específica grupal para la intervención con familias y actualización en materias como trastornos del sueño y alimentación. El equipo del taller de prevención de déficits instrumentales ha realizado formación en metodología ABN, sensibilización en violencia de género y *zentangle*.

En febrero, la coordinadora inicia una baja laboral que se prolonga hasta finales de mayo y que se reinicia en septiembre. Su puesto ha sido cubierto con una atribución en funciones por una de las psicólogas del equipo (realizando su trabajo de psicóloga, para preservar la atención a las familias, y la coordinación); en agosto, un puesto de psicólogo del Centro, que debía dotarse por contrato relevo, quedó sin cubrir hasta finales de octubre. En el programa de Tutoría se han producido bajas periódicas de un profesor animador, bajas que no se han cubierto desde septiembre hasta la fecha

En el programa de Tutoría se han producido bajas periódicas de un profesor animador, bajas que no se han cubierto desde septiembre hasta la fecha.

Por todas estas incidencias la atención a los centros educativos y a las familias se han tenido que ajustar a los tiempos, disminuyendo el número de consultas y usuarios atendidos en los programas de prevención que realizan el equipo de psicólogas-pedagogas y en la tutoría de 1º de la ESO.

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Maria Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Observaciones		Página	57/96	
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

ALIANZAS Y RECURSOS

Se ha contado a lo largo del año con un total de tres estudiantes de *Prácticas* del Centro de Enseñanza Superior *Cardenal Cisneros* para el proyecto de "El juego como salud emocional" y tres alumnos de la **Universidad Pontificia de Comillas**, que se adscribieron en el programa de "Salud Escolar". Esta colaboración es muy interesante, nos permite generar alianzas con las instituciones universitarias que enriquecen a toda la comunidad y permiten que se permeabilicen sus conocimientos y prácticas.

Mantenemos la coordinación con la **Casa de la Mujer y Servicios Sociales** y el **departamento de Salud** (PBS) para la derivación y/o seguimiento de casos.

El Centro Psicopedagógico se coordina asimismo con **otros 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.
- Agentes tutores

Otras instituciones:

- Atención primaria: médicos de familia y pediatras.
- Centro de Salud Mental de Alcobendas.
- Unidad de atención a la Adolescencia del Hospital Universitario de la Paz.
- CIASI: Comunidad de Madrid, atención a niños víctimas de abusos.

PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

En el comienzo del curso 2018-2019 las instrucciones de la Dirección del Área Territorial de Educación (DAT) de la Comunidad de Madrid a los centros de Secundaria restringen la atención individual a los menores dentro de los institutos de Enseñanza Secundaria (IES). Como consecuencia de esta situación, los programas de *Tutoría de Tarde* y de *Prevención del fracaso escolar en Secundaria* no se han podido desarrollar según lo programado hasta septiembre del 2019, fecha en la que después de un proceso de coordinaciones con los directores de los centros escolares se han retomado los programas. 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. Este convenio presentado en diciembre del 2018 sigue estancado, sin respuesta por parte de la Dirección Territorial de Educación Norte.

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

El programa de Prevención de Déficits Instrumentales ha cambiado una de las sedes de sus grupos, pasando del CEIP *Bachiller Alonso López* al Centro Cultural *Pablo Iglesias*. Esta

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Rosario Tamayo Lorenzo Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado Firmado	01/09/2020 10:28:33 01/09/2020 10:27:01
Observaciones		Página	58/96
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==		



reubicación, estable desde el 2018, se ha valorado muy positivamente por parte de los profesionales y las familias. Se ha intentado reubicar el programa de Prevención de Déficit Instrumentales que se realiza en el CEIP *Valdepalitos*, pero no hemos conseguido espacios en edificios municipales y queda pendiente para el próximo año cambiar el emplazamiento.

Este año se ha institucionalizado el proyecto piloto de “Grupo para madres y padres separados o divorciados”, dada la buena acogida y la positiva valoración de los asistentes y las instituciones. Es una iniciativa pionera que atiende una necesidad emergente de la sociedad actual.

La Escuela de Padres y Madres para niños de Escuelas Infantiles Municipales se ha abierto a la población en general y se ha revitalizado su demanda, que en años anteriores había bajado. Este trabajo grupal se ha incorporado a la oferta anual cubriendo las diferentes necesidades en función de las edades de los hijos.

Los centros de Primaria siguen haciendo hincapié en la necesidad de abordar los conflictos entre iguales. Se han realizado 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 128 niños y niñas.

También ha aumentado la petición de trabajo grupal por los IES: en el *IES Giner de los Ríos*, *Severo Ocho* y *Ágora*, se ha trabajado con grupos de alumnos de la ESO y Bachillerato, dificultades relacionados con la ansiedad, las habilidades sociales y las relaciones entre iguales. En total han participado unos 70 alumnos.

En el marco de la prevención, hemos ampliado el estudio de salud emocional a 1º de Bachillerato por segundo año. 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, expresando la necesidad de abordar de manera más sistemática las necesidades de este ciclo, que por la presión académica genera una problemática específica.

RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS

El número de asistentes a los **grupos de trabajo con padres y madres** aumenta respecto al año anterior (+20%) respondiendo a la renovación de la oferta y a la atención a nuevas necesidades.

Se mantiene **estable el número de asistentes** a los “**Talleres de prevención de déficits instrumentales**”. Se realiza una atención personalizada a todas sus familias, 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** (35 alumnos menos). Este descenso se localiza en la tutoría que se realiza con los alumnos de 1º de la ESO, por la falta de un profesor.

Las **consultas de Secundaria han subido ligeramente** (+3%), aunque no se han recuperado los valores del 2017, como consecuencia de la disminución de personal, así como por la incidencia de la normativa en la Comunidad de Madrid que ha interferido en el desarrollo del programa hasta septiembre del 2019.

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Observaciones		Página	59/96	
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

El número de **consultas** del programa de atención en **Primaria han disminuido ligeramente** (1,5%), como consecuencia de la reorganización de la atención por el cambio del personal y el retraso a octubre en la contratación de una psicóloga.

Las **consultas** de **Salud Escolar disminuyen levemente** respecto al año anterior (-2,0%), que tuvo un importante incremento al incorporarse el trabajo con los grupos de 1º de bachillerato de los cuatro IES.

Se han realizado las reuniones con los tutores de cada centro de forma regular desde septiembre, y 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. Excepto en primero de la ESO donde no se han podido realizar por falta de un profesor-a.

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 y madres, con **96 asistentes** en total y un trabajo con un grupo de padres y madres separados o divorciados con **22 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's para la información y asesoramiento en aspectos educativos a la ciudadanía y otros grupos de interés, **no se ha podido cumplir** por los ajustes de personal.

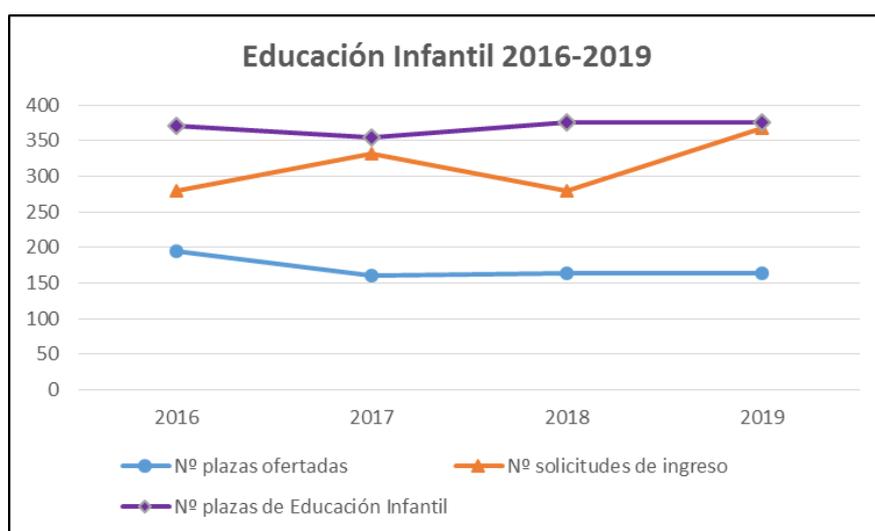
Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Maria Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Observaciones		Página	60/96	
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

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	2017	2018	2019
Bajas de alumnos	14	16	13
Consultas de atención pediátrica	344	317	450
Servicios de comedor	99.291	102.976	99.024
Reclamaciones recibidas	9	0	0
Alumnos 0-1 año	40	40	40
Alumnos 1-2 años	135	133	137
Alumnos 2-3 años	179	188	185
Ratio de educación especial	0,0565	0,0637	0,0592
Índice de cobertura de la demanda	0,49	0,59	0,44
Ratio de escolarización de inmigrantes	0,0849	0,1276	0,10,15
Plazas ofertadas	161	166	163
Solicitudes de ingreso	332	280	368
Plazas de educación infantil	354	376	376
Índice de disponibilidad educación infantil	3,24	3,24	3,24



Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Observaciones		Página	61/96	
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

LIDERAZGO Y ESTRATEGIA

La nueva carta de Compromisos de las Escuelas Infantiles quedó terminada en febrero de 2019. Está pendiente la publicación del documento.

Han quedado consensuados y definidos los formatos de recogida de información que alimenta el cuadro de indicadores.

El cuadro de mando de las Escuelas ha sido reformado ordenando los datos recogidos, agrupándolos por procedimientos y homogeneizando los datos que se recogen.

Así mismo, se ha puesto en relación el cuadro de mando con la carta de compromisos para agilizar y simplificar la recopilación de datos y la coherencia de estos. Se consigue así anotarlos una sola vez y recogerlos en ambos documentos.

En el mes de febrero la coordinadora de la Escuela Infantil *Valdelaparra* se acoge a la jubilación parcial, y la coordinadora de la Escuela Infantil *La Chopera*, se traslada a *Valdelaparra*. La coordinación de la E.I. *La Chopera* que ha quedado vacante, es asumida por una de las Maestras de la Escuela hasta el mes de noviembre, y desde entonces se le asignan las funciones a una de las educadoras hasta su convocatoria oficial.

Las Escuelas Infantiles han participado en las II Jornadas de Educación organizadas por el Ayuntamiento de Alcobendas con una ponencia dentro del taller "Educación presente para el futuro". La ponencia presentada por la E.I. *La Chopera* "El jardín de la escuela: Un espacio para crecer", mostró la transformación de los espacios exteriores de esta Escuela con el objetivo de potenciar su importante valor educativo.

En el 2019 las coordinadoras de las Escuelas han asistido al "Taller de Directores" organizado por el Equipo de Atención Temprana de la Comunidad de Madrid. Esta edición ha estado dedicada a la revisión de protocolos que afectan a cuestiones importantes en la gestión de las escuelas: protección de datos, familias separadas y salud.

Se ha participado en el intercambio de experiencias "Caminando hacia el bienestar", organizado por el Equipo de Atención Temprana para las escuelas de la Dirección de Área Territorial Norte (DAT) y el Centro Territorial de Innovación y Formación (CTIF). La E.I. *La Chopera* presentó la experiencia "Desde fuera hacia dentro: un proceso en la manera de ser y estar en la escuela. Los espacios exteriores e interiores de la escuela, una experiencia de cambio en busca de su valor pedagógico".

Dos educadoras de la E.I. *La Chopera* han participado como ponentes en el plan de formación del CTIF con el curso "Escuelas amables y espacios inclusivos" impartido en la Cabrera.

La implantación del programa "Raíces" por parte de la Comunidad de Madrid, para el proceso de admisión 2019-2020, ha tenido muchos fallos, no funcionó correctamente a la hora de obtener listados de admitidos y lista de espera. Esto supuso mucho trabajo para el Servicio de Apoyo a la escolarización. En el mes de diciembre de 2019 dicho programa no está totalmente implantado para la gestión de los centros.

PERSONAS

En el mes de febrero se completó el proceso de funcionarización; a partir de ese momento conviven en las Escuelas dos tipos de personal: funcionario y laboral interino. En la actualidad el proceso de sustitución del personal funcionario no está resuelto y la bolsa de educadoras existentes no se utiliza hasta que se le dé una solución a nivel jurídico.

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Observaciones		Página	62/96	
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

En cumplimiento de la normativa acerca de la conciliación de la vida laboral y familiar de los trabajadores de las Escuelas, tres trabajadoras han disfrutado excedencia por cuidado de hijo menor, se han concedido tres licencias sin sueldo por motivos personales y se han producido cinco 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 incluidos en el Plan de Formación Municipal de 2019.

Se ha realizado en las tres Escuelas Infantiles municipales, el curso *on-line* "Seguridad de la información" (asistiendo la mitad del personal). Se han realizado además tres cursos de formación colectiva para los equipos educativos de las escuelas:

- "Espacios y materiales en la Escuela Infantil La Chopera" (E.I. *La Chopera*).
- "El Arte transforma la Escuela. Juega, viaja y aprende". (E.I. *Valdelaparra*).
- "El Cuquillo: En busca de una escuela respetuosa" (E.I. *El Cuquillo*).

ALIANZAS Y RECURSOS

Continúa la relación con **CSPROVEA** para realizar la coordinación de las actividades empresariales y con **SEROMAL** para el 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** (ocho alumnos) y el **Centro de Formación e Inserción Laboral** (dos alumnos).

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 **Patronato de Bienestar Social** se han gestionado un total de 270 recibos subvencionados.

Junto con el **Equipo de Salud Escolar**, se ha consensuado en todas las Escuelas Infantiles de la red pública de Alcobendas el protocolo de enfermedades.

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

Se ha realizado la jornada de formación en el plan de autoprotección de todos los trabajadores, así como recordatorio de primeros auxilios, con la colaboración del servicio de Prevención de Riesgos Laborales del Ayuntamiento y Protección Civil.

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.

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Observaciones		Página	63/96	
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

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 **2019-2020**, 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.

Proceso de gestión de becas: 89 alumnos han disfrutado de precios reducidos de comedor de la Comunidad de Madrid, 138 becas de escolaridad (24 menos que en 2018) y 126 becas de comedor del Ayuntamiento, (41 más que en 2018). Se han tramitado 14 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 **599**.

Relación con las familias: Se han realizado el 100% de los talleres programados para familias sobre distintos aspectos del desarrollo de los niños organizados por educadores de la escuela. (En la escuela infantil El Cuquillo se ha realizado un taller organizado en 6 sesiones con periodicidad mensual al que han acudido 9 familias para compartir experiencias sobre la crianza de sus hijos.

Proceso Higiene y Salud: Se ha actualizado el protocolo de salud y actuación en caso de urgencia médica y en consecuencia también se ha modificado la documentación que se entrega a las familias en el momento de la matriculación.

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

- Acondicionamiento del jardín en la E.I. *El Cuquillo*
- Sustitución de elementos de juego en La E.I. *La Chopera*.
- Limpieza de la sala de caldera de la E. I. *La Chopera*.
- Arreglo de una parte del techo de la Escuela Infantil *Valdelaparra*.

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 **99.024 menús** en las Escuelas Infantiles. Hemos dado respuesta a 42 alumnos que han precisado dieta especial (el 11,60%) respondiendo al 100% de la demanda. Hemos contemplado el **100% de las demandas** de madres que quieren utilizar la **lactancia materna**, según protocolo establecido. En concreto a 11 alumnos matriculados (3,03%).

El número de **consultas pediátricas** realizadas en el 2018 ha sido de **450**.

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

Son **310 las tutorías individuales** solicitadas por las familias y realizadas, 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 **1.086 informes** que dan cuenta de la evolución madurativa de los alumnos.

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Observaciones		Página	64/96	
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

Se han realizado **12 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.

Se ha realizado la **encuesta de Calidad Percibida del Servicio** programada para 2019, con resultados levemente superiores a los de la anterior encuesta. Las **instalaciones** de las Escuelas han sido valoradas con **9,11 puntos** sobre 10, el **personal** con **9,43 puntos** y los **trámites** para recibir el servicio con **9,36 puntos**. La **Valoración Global de las Escuelas** alcanza los **9,34 puntos**, siendo la E.I. *Valdelaparra* la que obtiene una puntuación más alta (9,50 puntos) y la E.I. *El Cuquillo* la que la recibe más baja (9,19 puntos).

RESULTADOS CLAVE

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

Se ha cumplido al 100% la **Acción 18 del Plan de Calidad**: "Revisar las cartas de compromiso de Deportes, Escuelas Infantiles, Mayores, Policía Local y SAC"

La carta de compromisos de la Escuelas Infantiles está revisada, redactada y aprobada, a falta de su publicación.

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

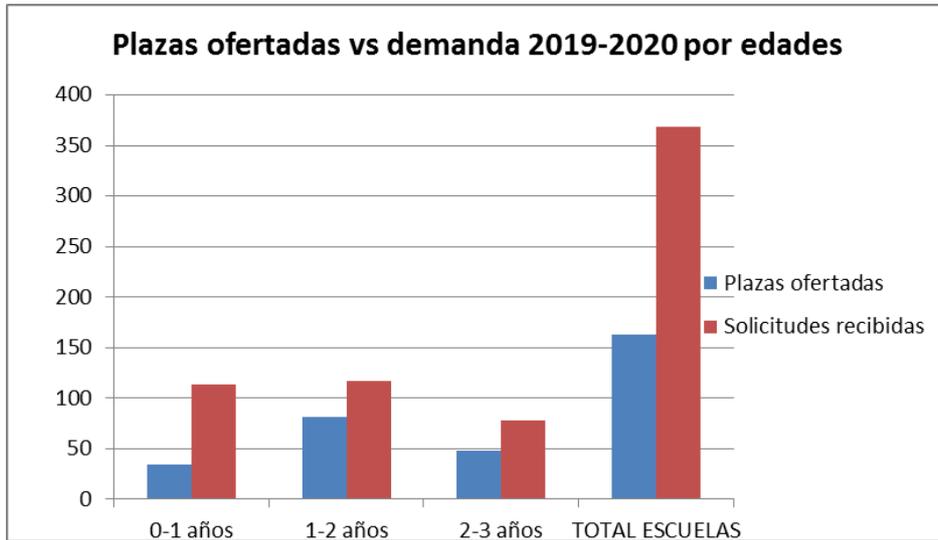
Se cumple el 100% el **Objetivo Estratégico 129 del PDA** "Cubrir al 100% de las plazas ofertadas, adaptándolas a la demanda de la población".

Los datos relativos a la **escolarización del curso escolar 2019-2020** de las Escuelas *Infantiles La Chopera, El Cuquillo* y *Valdelaparra* han sido los siguientes:

- El número de **plazas ofertadas** de nuevo ingreso ha sido de **195 en total**, de las cuales 29 son reservas para niños con necesidades educativas especiales, suponiendo el 14,87% de las plazas totales, porcentaje que aumenta un 1,78 % en relación con el curso pasado. Tres plazas está reservadas para niños según el acuerdo de colaboración entre la Conserjería de Educación y Cultura y la Dirección General de Instituciones Penitenciarias en materia de atención educativa a los niños, siendo un 1,53 % de las plazas totales.
- Hemos **ofertado** un total de **163 plazas ordinarias**, y hemos recibido un total de 368 solicitudes, situándose el índice de cobertura de la demanda en 0,44, ligeramente inferior al del curso anterior. Observamos que la demanda ha subido considerablemente, y que podría deberse a la gratuidad de la escolarización para este curso escolar.

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Observaciones		Página	65/96	
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

- En relación con los horarios ampliados, seguimos observando que la demanda de este servicio supera la oferta, y en algunos casos las familias renuncian a la plaza obtenida por no tener cubiertas sus necesidades horarias.



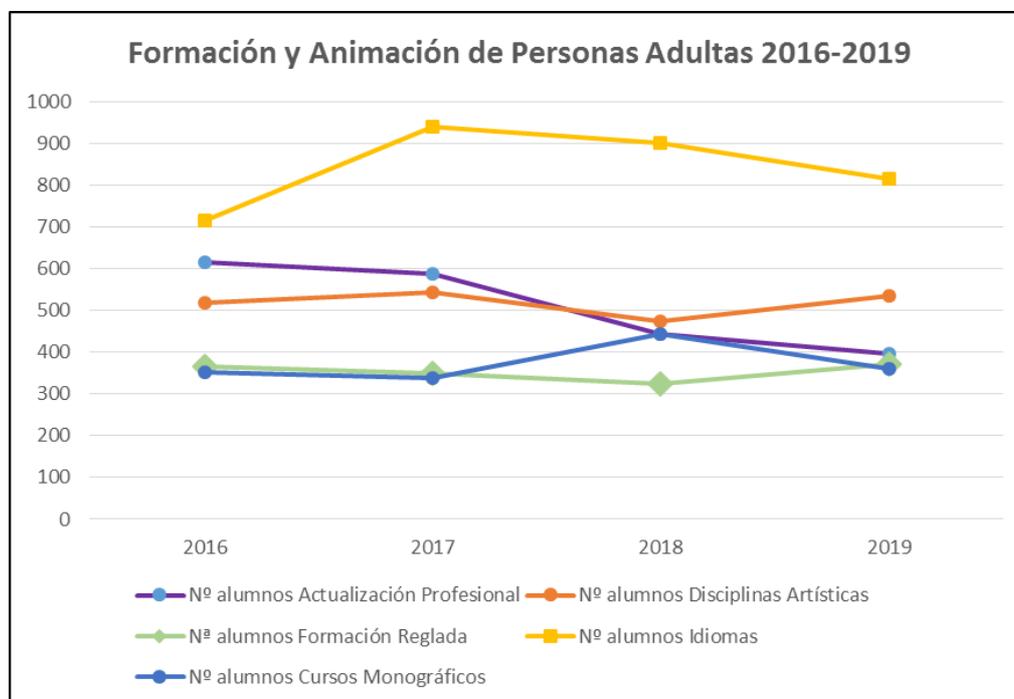
Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Observaciones		Página	66/96	
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

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	2017	2018	2019
Reclamaciones recibidas	153	160	189
Sugerencias recibidas	19	15	14
Cursos Actualización profesional: alumnado	588	443	397
Cursos Disciplinas artísticas: alumnado	543	473	536
Cursos Formación reglada: alumnado	348	324	372
Cursos Idiomas: alumnado	940	901	814
Cursos Monográficos: alumnado	339	444	360
Absentismo: horas	1.677	2.172	2.008
Formación: horas	224	394	334
Alumnado Formación de Personas Adultas	2.678	2.585	2.479
Índice de Formación de Personas Adultas	2,28	2,24	2,22
Alumnado alfabetizado	0	0	0
Alumnado que obtiene Graduado en Secundaria	60	53	46



Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Maria Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
Observaciones	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Url De Verificación	Página		67/96	
	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

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.

Se han producido varias jubilaciones totales de tres trabajadores del Servicio a lo largo de este curso.

También ha sido importante para el equipo el cambio de gobierno municipal, con el correspondiente cambio de concejal y de gerente.

PERSONAS

Se ha producido la jubilación total de tres trabajadores que formaban parte del equipo durante más de 30 años, con el consiguiente coste emocional y "laboral". Solo dos de ellas han sido sustituidas.

Tampoco han sido suplidas dos reducciones de jornada y una baja por paternidad (no se mencionan las bajas puntuales por enfermedad).

Todo el equipo docente participó en el curso de reciclaje común "Plataforma Moodle". Un profesor realizó el "Curso Intensivo de Dibujo Natural. Anatomía Artística y Apuntes"; otra profesora participó en las "Jornadas Didácticas DELE" y otro profesor siguió el curso "Guion Cinematográfico".

ALIANZAS Y RECURSOS

No ha variado sustancialmente con respecto a otros años: 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. Este año hemos pasado por una auditoría que tenemos que repetir en el mes de abril. 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**.

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Maria Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Observaciones		Página	68/96	
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

El comienzo del curso 19/20 ha experimentado importantes dificultades debido a la falta de personal. Se han tenido que cambiar las materias que iban a impartir los profesores y sus horarios puesto que se ha primado la E. Secundaria para no perjudicar a las personas que necesitan una titulación para acceder al mundo laboral.

Actividades de Animación Sociocultural

Se ha consolidado el programa "Miércoles en abierto", con una media de 60-70 asistentes semanalmente. Ha habido conferencias variadas sobre temas de candente actualidad tanto científicos como sociales, artísticos o literarios y también puramente lúdicos. Para la elaboración del programa se ha contado con la participación de todos los departamentos del PSC, ciudadanos, asociaciones, técnicos, etc. que han aportado sus ideas, conocimientos y contactos.

Se han impartido **más de 30 conferencias** y, entre otros, hemos contado con Ian Gibson y Pablo Simón, y hemos hablado sobre M^a Zambrano, ludopatía, la llegada del hombre a La Luna, etc.

También se ha realizado:

- Carnaval científico (dos ediciones)
- Semana de la Mujer, dedicada a las mujeres que "abren caminos"
- Día del libro: dedicado a Pedro Ramos
- Concurso de Microrrelatos y Declamación "Las Meninas y el Museo del Prado".
- Homenaje a Miguel Delibes: Conferencia "Cinco horas con Mario"

En 2019 la **salida cultural** que ilustra los cursos que se realizan ha sido este año a Polonia (aniversario del inicio de la 1^a Guerra Mundial). Además, se han hecho **otras salidas** menores también ilustrativas: País Vasco y La Rioja, Primera Vuelta al mundo Magallanes-Elcano, Barcelona, etc.)

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:

- Exposición de Bonsáis (Dos ediciones)
- Fotografías sobre la minería.
- Cinco horas con Mario.
- Gala de Cortos.
- Presentación del *II Premio Narrativa Alcobendas*
- 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 2019 ha sido de **2.2479**, con un total de **2.302 usuarios**. Han acudido este año 106 alumnos menos que en el año pasado.

Durante el año 2019 ha habido **208 bajas**, 57 menos que el año anterior.

46 alumnos han aprobado la Educación Secundaria, un 60% de los que pueden acceder al título y siete menos que en 2018. Esta leve bajada puede ser debida a la ausencia de la convocatoria del mes de septiembre.

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Maria Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Observaciones		Página	69/96	
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

Los **cursos monográficos** este año tienen menos personas porque hemos realizado un curso menos y porque los cursos son anuales. De todos modos, hay 337 personas y hay más demanda. Los temas que se plantean tienen relación con la actualidad del país: Literatura de posguerra, Galdós y Delibes, Hernán Cortés y México, etc.

En el área de informática seguimos realizando cursos de nivel alto y novedosos, como "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 **189 reclamaciones, 14 sugerencias y 5 felicitaciones** .

Los alumnos reclaman la mejora del mobiliario que aún no ha podido ser adquirido por falta de presupuesto.

Se ha realizado la **encuesta de Calidad Percibida del Servicio** programada para 2019, con resultados levemente inferiores a los de la anterior encuesta. Las **instalaciones** han sido valoradas con **8,23 puntos** sobre 10, el **profesorado** con **8,77 puntos** y los **trámites** para recibir el servicio con **8,30 puntos** . Los **medios didácticos** empleados han recibido una valoración de **7,97 puntos** y la **Valoración Global del Servicio** ha sido de **8,37 puntos** .

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 **90% en lo referido a la utilización de la plataforma Moodle** . En casi todos los cursos que se imparten en la Universidad Popular se puede utilizar (no se hace en los grupos de "Aprendiendo a crear"). Los objetivos se han cumplido al **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 on line** de refuerzo en inglés, aunque hemos constatado que los alumnos no la han utilizado.

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.

Entre todo tenemos que destacar como programa con más participantes el de idiomas y con más proyección y futuro los cursos monográficos que cada año se renuevan de acuerdo con las demandas culturales y sociales. Es importante la actualización constante del proyecto

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Observaciones		Página	70/96	
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

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 de PIC.A.

Se mantienen reuniones semanales de coordinación y seguimiento del proyecto.

Por otra parte, el Coordinador de la Escuela 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 veintitrés 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 al Coordinador de la Escuela, siguiendo un funcionamiento regular.

A su vez, se mantiene la alianza con *PhotoEspaña* (PHE) para la realización en nuestro municipio del Máster 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.

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Maria Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Observaciones		Página	71/96	
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

- 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 bienal.
- 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 cuentan además 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. Dicha responsable se jubiló en el mes de noviembre realizándose un traspaso de información y funciones ordenado y completo

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Observaciones		Página	72/96	
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

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 esta y se realizan propuestas de mejora.

Como ejemplo de aprovechamiento del talento existente de los profesionales de la escuela hay que 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 y oferta formativa novedosa con un enfoque de cualificación profesional.

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**.

También se ha trabajado en colaboración con varios **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.

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Observaciones		Página	73/96	
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

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

La formación de la escuela se imparte en varios niveles: iniciación, superior y máster. En el período 2019/2020 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 2019 se han realizado en la Escuela numerosas actividades relacionadas con el medio fotográfico.

Han tenido lugar las visitas de los alumnos de 4º curso al montaje de exposiciones del Festival PHotoESPAÑA 2019.

Durante el mes de febrero, en la sala de exposiciones del Espacio Miguel Delibes se realizó la exposición "Mujeres fotógrafas en la Colección Pública de Fotografía Alcobendas". Cristina García Rodero - Pilar Pequeño - Ouka Leele - Marisa Flórez - Pilar García Merino - Ana Teresa Ortega - Alicia Estefanía - Rosa Muñoz - Isabel Muñoz - Marina del Mar - Cristina de Middel. En "Mujeres fotógrafas" en la Colección de Alcobendas, el paisaje, el retrato, el bodegón, el reportaje y la abstracción se mezclan con técnicas y formatos recorriendo más de medio siglo de creación fotográfica. En el mes de febrero, el fotógrafo Fernando Herráez presentó su libro "Ritos Ibéricos". En el mes de mayo se realizó la exposición "Doce enfoques" compuesta por obras de alumnos de la escuela PIC.A.

Se ha realizado la Exposición de alumnos del MASTER PHotoESPAÑA PIC.A, dentro de la programación del Festival Internacional PHotoESPAÑA 2019.

Durante el mes de noviembre y diciembre, en el espacio expositivo Miguel Delibes se realizó la exposición "Robert Royal. Fotografías españolas 1967-2014.

Shooting en directo y presentación de PROFOTO. Clase/taller para enseñar a alumnos, estudiantes y profesores a llevar sus fotografías a un alto nivel, tuvo lugar en el mes de noviembre.

El 4 de diciembre, en el Espacio Miguel Delibes el fotógrafo José María Mellado presentó en primicia su libro "Lightroom Revolution":

- 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.

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Observaciones		Página	74/96	
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS

El **número de inscritos** en la Escuela en el curso 2018/2019 alcanza las **521 personas**, que se desglosan por enseñanzas como sigue:

INDICADOR	CURSO 2018-2019	CURSO 2019-2020
NIVELES BÁSICOS Y SUPERIORES		
N.º Alumnos estudios básicos	210	182
Nº Alumnos estudios superiores	294	249
N.º Grupos	30	29
N.º Profesores	6	6
MÁSTER, TALLERES Y SEMINARIOS		
N.º Alumnos Máster PHE	17	21
N.º Profesores	30	30
N.º Cursos y Seminarios	15	15
N.º Ponentes	30	30
N.º Actividades Complementarias	6	8
N.º TOTAL DE ALUMNOS INSCRITOS	521	452

El **número de alumnos matriculados en el curso 2018-2019 (octubre 2018)** es de **521** (para un total de 540 plazas), ya que la ratio era en este momento de 20 alumnos por aula.

El **número de alumnos que finalizan el curso es de 450** (30 de ellos no han aprobado el curso, 22 no han superado el curso y hay 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 tres concursos** o certámenes de fotografía, han recibido **diez menciones honoríficas y en doce ocasiones han llegado a finalista**, han logrado **cinco becas para estudios** de fotografía y han realizado **más de ocho 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 2019".

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
Observaciones	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Url De Verificación	Página		75/96	
Url De Verificación		https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==		

- Participación de siete alumnos de estudios Superiores en "FOTONOCHE 2019".
- Participación de los alumnos en exposiciones fotográficas en solitario y colectivas, en centros culturales de otros municipios.

Se ha realizado la **encuesta de Calidad Percibida del Servicio** programada en 2019. El **local** donde la Escuela imparte sus enseñanzas ha sido valorado con **7,71 puntos** sobre 10, el **profesorado** con **8,92 puntos** y los **medios didácticos** empleados con **6,21 puntos**. La **Valoración Global del Servicio** ha sido de **8,23 puntos**, ligeramente más alta que en la anterior encuesta.

RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

Diversidad

El 54 % 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

En el mes de mayo se realizó la exposición "Doce enfoques" compuesta por obras de alumnos de la escuela PIC.A. Esta exposición nos acercó al trabajo del colectivo "Doce enfoques", todos ellos alumnos de los cursos superiores de la Escuela.

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 **80,27 %** de **ocupación** de las plazas de la Escuela a fecha 31/12/2019 (**522 plazas ofertadas** y **419 plazas cubiertas**). Se disminuye la ratio con respecto al curso 2018/2019 a 18 alumnos por aula.

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. Por otra, 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.

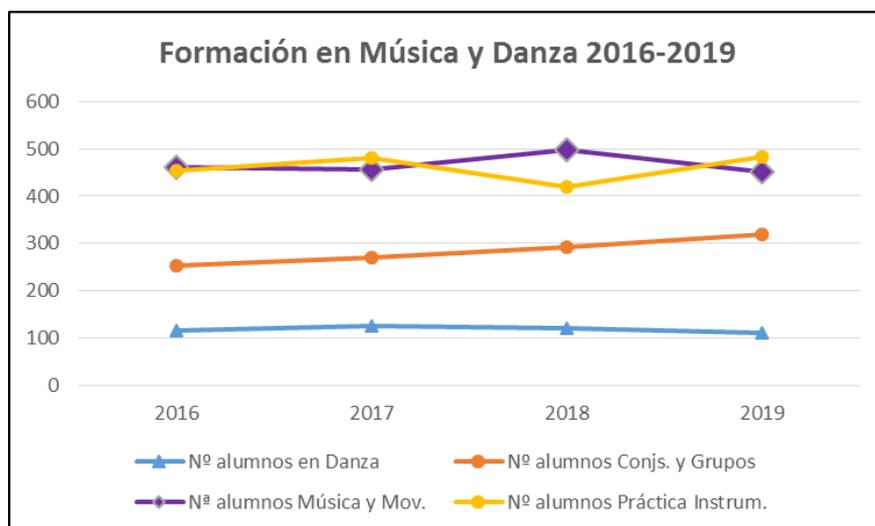
Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Observaciones		Página	76/96	
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

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	2017	2018	2019
Reclamaciones recibidas	28	12	34
Sugerencias recibidas	3	6	0
Alumnos de Danza	88	87	79
Alumnos de Conjuntos y grupos	269	291	320
Alumnos de Música y Movimiento	456	497	451
Alumnos de Práctica Instrumental	481	420	484
Alumnos de Grupos Danza	29	28	40
Alumnos Talleres de Danza	38	34	32
Alumnos Talleres de Música	234	278	294
Absentismo: horas	2.025	3.585	2.198
Formación: horas	254	303	550
Alumnos de Formación en Música y Danza	1.595	1.635	1.700



Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
Observaciones	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Url De Verificación	Página		77/96	
	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

LIDERAZGO Y ESTRATEGIA

Se ha incorporado al proyecto la Actuación 182 que formaba parte del PDA y de "Alcobendas 2020".

Se han celebrado diez reuniones de equipo, siete extraordinarias, dos de evaluación y una de programación. Además, se ha mantenido una con la Asociación de Escuelas de Música de la Comunidad de Madrid (ADEMUM), en San Fernando de Henares, y otra con la Unión de Escuelas de Música y Danza (UEMyD) en Toledo.

Se han revisado dos de los tres procedimientos de la Escuela (PO 30: Diseño y difusión de la oferta formativa, PO 31: Admisión e inscripción de alumnos)

PERSONAS

El equipo lo componen 48 personas: 45 constituyen el profesorado que imparte clases, cinco de ellas en las "Escuelas Culturales" (Coros en los colegios, Taller de Bebés y Música Actual en los Institutos de Enseñanza Secundaria), y tres se dedican a la gestión.

El curso grupal escogido por el equipo de profesorado ha sido "Reciclaje musical", al que han asistido un total de 31 profesores y profesoras de la Escuela.

De los 19 inscritos para realizar el curso "Seguridad de la Información", lo han finalizado 17.

Se han realizado fuera de la Escuela ocho jornadas de convivencia y conciertos con alumnado, cuatro jornadas de trabajo en Albergues de Cercedilla o Miraflores y cuatro actuaciones en otras ciudades como Salzburgo o Málaga.

Un profesor más se ha acogido al programa de teletrabajo, de modo que en la actualidad son 22 los que están en este programa.

Se tenían que haber incorporado dos profesores para suplencias, pero la lentitud en el proceso de contratación lo ha hecho imposible.

ALIANZAS Y RECURSOS

Se ha recibido el Plan de Autoprotección actualizado con corrección de errores por la empresa **CSP**, por lo que entra en funcionamiento en 2019.

A diferencia las anteriores, en su décima edición el **Encuentro de Escuelas Municipales de Música y Danza de la Comunidad de Madrid**, organizado por **ADEMUM**, se ha desarrollado en diferentes poblaciones asociadas. Han sido seis en total, con siete actuaciones, dos de ellas en Alcobendas (Danza y Bandas Sinfónicas).

Del mantenimiento y la limpieza del edificio sigue encargándose la empresa municipal **SEROMAL**.

EXCELTIA, empresa de servicios encargada del control de entrada y del orden en la Escuela, dejó de prestar sus servicios a partir de mayo de 2019.

PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

Desde enero se está impartiendo en el IES Severo Ochoa la actividad "Música Actual en los Institutos", por lo que se cierra la Actuación 182 de Alcobendas 2020 de las propuestas desde la Escuela.

Se ha liderado el diseño de la tercera edición del programa "La Música conquista las calles", en colaboración con otros servicios del PSC.

Se ha participado en los programas "La noche en blanco", "Alcobendas en Danza" y en la Jornada "5 escenarios al futuro de la educación"

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Rosario Tamayo Lorenzo Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
Observaciones		Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Url De Verificación	Página		78/96	
	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

Este curso, por el cambio de organización, las "Becas para la formación musical o dancística" no se han concedido.

Desde septiembre no se han impartido las clases de viola y guitarra por retrasos en la contratación de suplentes.

En la Jornada "5 escenarios al futuro de la educación" se ha presentado la nueva actividad **Soundpainting**.

RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS

Se han realizado un total de **117 actuaciones**, a las que han asistido **16.260 espectadores**.

La Escuela ha alcanzado los **1.700 alumnos**, 65 más que en 2018 (+4%).

Este año se han recibido **34 reclamaciones, cuatro sugerencias y una felicitación**. De las reclamaciones, nueve hacen referencia a la falta de profesorado en las especialidades de viola y guitarra, y diez a la situación laboral de la empresa *Exceltia*. Dos de ellas reclaman la reparación de los suelos de las aulas de Danza, que en el estado actual pueden ser peligrosas para el alumnado. La felicitación es a una profesora por el buen hacer en el aula.

Se ha llevado a cabo la **encuesta de Calidad Percibida del Servicio** programada para 2019. Se ha desglosado en sendas encuestas a los padres de los alumnos de 14 años y menores y a los alumnos mayores de 14 años. En la primera, las **instalaciones** resultan valoradas **con 8,20 puntos** sobre 10, el **profesorado** con **9,18 puntos** y los **trámites** para usar el Servicio con **7,89 puntos**. En la segunda, estas puntuaciones son de **8,35 puntos, 9,60 puntos y 8,35 puntos**, respectivamente. La **Valoración Global del Servicio** por parte de los padres de alumnos de 14 años y menores es de **8,51 puntos** y la de los alumnos mayores de 14 años es de **8,90 puntos**.

RESULTADOS CLAVE

Para los cinco **objetivos estratégicos** se han alcanzado resultados diferentes, desde el 23% de las "Mejoras continuas del sistema de gestión" o el 33% de la puesta en marcha de la **Carta de compromisos**, al 50% de la consolidación de plazas que se incluye en la **Actuación 195 del Plan Diseña Alcobendas 2020** en el IES Severo Ochoa. Como objetivos casi totalmente conseguidos, tenemos el **81%** de la elaboración del **Proyecto curricular**, dejando pendientes 17 documentos de los 460, y el **97%** de la **Actuaciones musicales y dancísticas** previstas. No se ha producido ninguna mejora informática de la aplicación **Escuela de Música y Danza**.

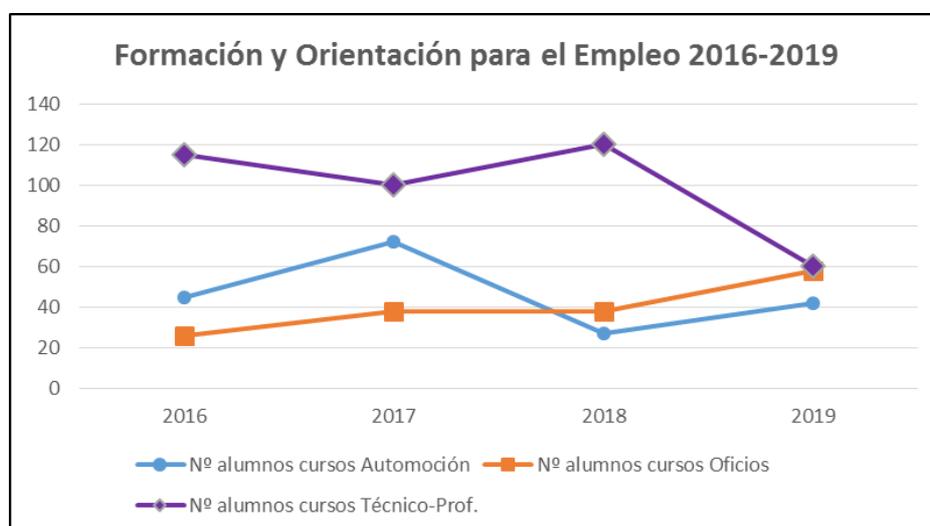
Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Observaciones		Página	79/96	
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

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	2017	2018	2019
Reclamaciones recibidas	0	0	0
Alumnado en cursos de automoción	72	27	42
Alumnado en cursos de oficios	38	38	58
Alumnado en cursos técnico-profesionales	100	120	60
Orientación: personas usuarias	1.570	1.800	1.600
Absentismo: horas	36	638	942
Formación: horas	31	20	40
Alumnado de Formación para el Empleo	210	205	160
Alumnado contratado	60	45	100
Ratio de inserción laboral	0,66	0,64	0,60



Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
Observaciones	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Url De Verificación	Página		80/96	
	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

LIDERAZGO Y ESTRATEGIA

El equipo del Centro de Formación e Inserción Laboral ha continuado colaborado en todas las acciones de revisión de la gestión del Plan de Calidad.

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, continuamos buscando el aumento de la oferta, pudiendo iniciar el curso de "Ilustrador" recién homologado
- 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 ocho convenios de colaboración (seis para el curso "Interpretación y Educación Ambiental", uno para el curso "Desarrollo de productos audiovisuales multimedia" y otro más para el curso "Diseño de productos gráficos"). Además, nueve 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". También se ha continuado la colaboración con "SEROMAL", con los 15 alumnos/as del "Programa de Cualificación de Desempleados de Larga Duración" (CDLD), en tareas relacionadas con "Operaciones Auxiliares en Viveros, Jardines y Centros de Jardinería". 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 se encamina a cumplir las actuaciones contempladas en el Plan Director de Actuaciones del Ayuntamiento (PDA) para esta legislatura: Programas de Garantía juvenil y Cursos de Formación para la obtención de Certificados de Profesionalidad.

PERSONAS

El Centro tiene ocho trabajadores de plantilla. El coordinador del Centro se ha jubilado en octubre de este año. Y también desde octubre, una de las trabajadoras está de permiso sin sueldo. Sin haberse cubierto ninguna de las dos plazas, esta persona tiene que realizar de forma conjunta las labores de coordinación y responsable de Cursos, no pudiendo realizar de forma completa las labores de orientación. El resto (hasta 109 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 treinta horas semanales, una persona como auxiliar administrativo para la gestión de las subvenciones recibidas.

Hay que continuar destacando la importancia de tener en plantilla una trabajadora como técnico auxiliar, ya que así hemos avanzado mucho en la continuidad y eficacia de la gestión de subvenciones.

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

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Observaciones		Página	81/96	
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

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.
 - Hasta julio ha estado en marcha el programa para **60 personas**, con una subvención de 612.000€ en las siguientes especialidades: Jardinería, Mecánica, Páginas Web y Auxiliar de Servicios Administrativos.
 - En noviembre ha comenzado para **40 personas en tres especialidades:** Jardinería, Mecánica y Páginas Web. Con una subvención de 408.600€
- Cursos para obtener el certificado de profesionalidad para Jóvenes inscritos en el Programa de **Garantía Juvenil**: dos cursos para **30 jóvenes**. Subvención: 117,447 €.
- **Formación profesional para el empleo** de personas en paro: Terminó uno de los cursos que comenzó en 2018 (con una subvención de 44.295€) y comenzó un curso para **15 alumnos**, con una subvención de 68.902,50 €.

Hemos solicitado y obtenido de la **Comunidad de Madrid** una subvención por un total de 1.251.244,5€.

Varios **Servicios municipales** 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. (Actualmente Consejería de Economía, Empleo y Competitividad)

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

- El proceso relativo al programa de **Garantía Juvenil**. Es el segundo 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. Poco a poco vamos avanzando. Pudiendo empezar y con éxito los dos cursos aprobados
- El proceso relativo al **Programa de Cualificación de Desempleados de Larga Duración (CDLD)**. Este año nos han concedido subvención para cuarenta alumnos, equiparando la subvención salarial de los alumnos-trabajadores al SMI.
- El proceso relativo al **Programa de Obtención de Certificado de Profesionalidad**

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Observaciones		Página	82/96	
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

para desempleados continúa funcionando. Hemos recibido una subvención total de 398.692,50 euros, para desarrollar cursos hasta el 31 de diciembre de 2020

- Continuamos adaptando los procesos de justificación de subvenciones, según últimas normativas, superando numerosos controles de la Comunidad de Madrid y el Fondo Social Europeo.

Continuamos con la obligación de recibir y presentar telemáticamente toda la documentación correspondiente a cursos y justificación de subvenciones de la Consejería de Empleo.

RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS

Durante 2019 se ha proporcionado **formación a 160 personas desempleadas** en las siguientes especialidades: Automoción, Jardinería y Medio Ambiente, Nuevas Tecnologías e Imagen, Informática y Servicios Administrativos.

De los 160 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 600 solicitudes para 100 plazas.

Las acciones de orientación se mantienen, al ser tan largos los períodos de formación. (Este año, como ya se ha comentado, tenemos el problema al no cubrir una de las plazas del personal del centro, encargada de Orientación)

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 60%**, que, dada la situación socioeconómica y el perfil de los desempleados que atendemos, puede considerarse muy positiva. Hay que destacar la alta inserción de los alumnos del curso de "Interpretación y Educación Ambiental". Es un campo que hay que seguir potenciando. También hay que destacar la baja inserción del alumnado del curso para desempleados (CDLD) en el Área de "Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales", debido a su difícil situación de mercado laboral.

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, con mayor número de horas de formación y trabajo.

Además de comenzar el curso de "**Mantenimiento de elementos no estructurales de carrocerías de vehículos**" dentro de la Programación para la obtención del Certificado de Profesionalidad para desempleados.

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Observaciones		Página	83/96	
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

Cursos de Oficios

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

Ha comenzado **un curso de Interpretación y Educación Ambiental** (500h) para 15 jóvenes inscritos en Garantía Juvenil. Y terminó otro dentro de la Programación para la Obtención de Certificado de Profesionalidad

Cursos Técnico-Profesionales

Se ha impartido **un curso de CDLD** en la especialidad de "Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales" para 15 personas desempleadas de larga duración con contrato durante nueve meses, que han desarrollado sus prácticas en distintos departamentos del PSC y Ayuntamiento

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

Dentro de la Programación de Garantía Juvenil ha empezado el curso de "Ilustrador", siendo este el primer año que se imparte con muy buenas expectativas de futuro.

Orientación

Hemos **atendido a 1.600 personas** en los procesos de entrevista y selección para los distintos procesos.

Debido a que no se ha cubierto una de las plazas del personal del Centro, los procesos de Orientación se han visto ralentizados.

Se ha alcanzado el **100% de cumplimiento** en las **actuaciones 910, 527 y 359** contempladas en el **PDA** del Ayuntamiento de Alcobendas, referidos a formación para fomento del empleo.

Tanto los programas de Garantía Juvenil como los conducentes a la obtención de Certificados de Profesionalidad suponen el cumplimiento al **100%** del Objetivo General 1.3 de **GPO**.

Cumpliendo al **100%** los objetivos especificados en el **Plan Diseña**, Eje 1, hemos solicitado y obtenido de la **Comunidad de Madrid** un total de 1.251.244,5€.

Además de la valoración interna realizada desde el propio Ayuntamiento, todos los cursos son valorados por personal externo. Por técnicos de la Comunidad de Madrid. Realizan distintas visitas a todos los cursos, al inicio, durante el desarrollo y al finalizar cada curso. La valoración es, en todos ellos, muy positiva, Siendo, de nuevo, la valoración del profesorado la que obtiene mayor puntuación.

También desde la Comunidad de Madrid realizan Auditorías cada año para las distintas programaciones, con una valoración positiva para todos los cursos

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Observaciones		Página	84/96	
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

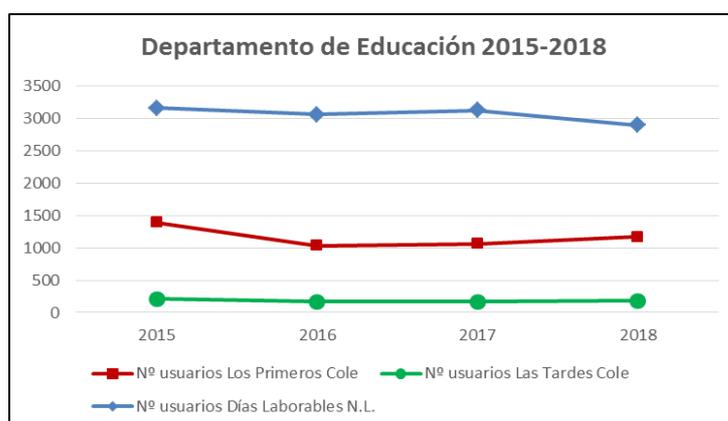
EDUCACIÓN

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	2017	2018	2019
Reclamaciones recibidas	64	34	40
Sugerencias recibidas	13	6	5
Felicitaciones	-	2	-
Escolarizaciones nuevas realizadas	1.622	1.542	1.021**
Los primeros en el Cole: usuarios	1.060	1.170	1.556
Las tardes del Cole: usuarios	171	183	284
Mejora del rendimiento escolar: usuarios	300	308	309
Apertura Días laborables no lectivos: días	28	28	28
Apertura Días laborables no lectivos: usuarios	3.119	2.896	3.148
Nº estudiantes Transporte Escolar subv. a IES	455	442	439
Obras mejora Colegios. Nº de colegios	14	14	14
Obras mejora Colegios. Nº de obras	107	73	65
Guías de Colegios	2.300	2.300	2.300
Distribuidas a familias con niños de 3 años	1.220	1.329	1.200
Guías de Institutos	1.000	1.000	1.000
Distribuidas al alumnado de 6º de primaria	782	830	890

** La disminución de la cifra responde a que no tenemos constancia de la totalidad del alumnado escolarizado en período extraordinario debido a que los centros han estado haciendo esta gestión por primera vez este año



Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Maria Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
Observaciones	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Url De Verificación	Página		85/96	
	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

LIDERAZGO Y ESTRATEGIA

Se mantienen reuniones semanales de coordinación de los programas con todo el equipo de trabajo técnico y administrativo y con las empresas de manera habitual para el seguimiento de los programas y contratos.

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 por segundo año 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 han desaparecido las ayudas de escolaridad de escuelas infantiles, dado que para el curso 2019/2020 la Comunidad de Madrid ha puesto en marcha la gratuidad de la escolaridad en la red de escuelas infantiles.

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 vuelto a realizar 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

En febrero, la coordinadora inicia una baja laboral que se prolonga hasta finales de mayo y que se reinicia en septiembre, desembocando finalmente en su dimisión. Su puesto ha sido cubierto con una atribución en funciones por uno de los técnicos superiores del departamento, habiendo quedado sin cubrir, por el momento, dicha plaza de técnico superior.

Se mantiene una gran carga de trabajo en el departamento, derivada fundamentalmente de la gestión que generan las convocatorias de becas. En esta convocatoria se han contratado tres auxiliares para mecanizar las solicitudes (dos auxiliares tres meses y uno cinco meses) y se ha contado con personal del curso de grabador de datos gestionado por el departamento de empleo durante 6 meses.

Un conserje mantiene una baja intermitente que se ha ido sustituyendo con personal del Ayuntamiento y con suplencias, cuando ha sido posible. Este año ha sido difícil asegurar la cobertura de los permisos de los conserjes con motivo de los problemas relacionados con la gestión de la contratación.

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

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Maria Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01
Observaciones		Página	86/96
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==		



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 17.050,38€.
- Mantenimiento de los centros en los que se escolariza alumnado de otros municipios, con una aportación de la Comunidad de Madrid de 9.861,79 €.

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.

La valoración realizada a través de las encuestas de satisfacción de los usuarios de estos tres programas ha sido muy satisfactoria.

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*.

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Maria Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Observaciones		Página	87/96	
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

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.
- Puesta en marcha de la nueva estrategia de Participación Ciudadana a través del nuevo Foro Sectorial de Educación, además de las reuniones periódicas con la FAPA y otras instituciones educativas.
- Visitas a los colegios participantes en el concurso de belenes, y posteriormente a los centros ganadores. En la entrega de premios se contó con la presencia del Alcalde y del Concejal de Educación.

PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

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€**, desaparece la de Escolaridad de Escuelas infantiles por la puesta en marcha de la gratuidad de estas, y aumentando la de Comedor escolar de **610.000€ a 635.000€**.

Hemos continuado mejorando los cambios realizados para la gestión de becas en aplicaciones de gestión del Ayuntamiento (Contabilidad y Presupuestos, Compras Centralizadas): 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.

Se mantiene por tercer año 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 **once AMPAs de los CEIP** y de **cuatro AMPAs de los Institutos de Educación Secundaria (IES)** del municipio, con un total de **89 voluntarios**. Han participado un total de **606 alumnos frente a los 866** del año pasado. La participación de alumnos en 2019 ha sido menor debido a que las familias ya están beneficiándose del programa ACCEDE de préstamo de libros que organiza la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid a través de los centros educativos. Se han donado un **total de 2.583 libros frente los 3.036 libros del año pasado**, y **492 alumnos** devuelven los libros del curso anterior, lo cual representa el **56,81%** de los alumnos que recibieron libros (el resto de los alumnos devuelven los libros directamente en sus centros para acogerse al programa ACCEDE de la Comunidad de Madrid). Así mismo se han realizado compras de libros por un **valor total de 28.337, 25 €**. En total los alumnos participantes han recibido **2.341 libros incluidos los 716 adquiridos**, lo que supone **3,90 libros por participante**, frente a los 3,75 libros que recibieron el año pasado.

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Maria Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Observaciones		Página	88/96	
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS

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

- “Los Primeros en el Cole”, con **1.298 escolares** en los 14 colegios públicos (frente a 1.170 del año pasado).
- “Las Tardes en el Cole”, con **316 escolares** en nueve colegios públicos (183 participantes en 2017).

El programa de “Días Laborables No Lectivos”, que se ha llevado a cabo este año en el CEIP Emilio Casado, ha contado con 891 participantes en el período del 2 al 6 de septiembre, y con 76 alumnos el día 31 de octubre.

Durante este año se han evaluado los programas de conciliación, siendo sus resultados los que se detallan a continuación:

Los Primeros Cole	9,02 puntos
Las Tardes Cole	8,95 puntos
Días Laborables NL	9,03 puntos

El programa de **Mejora del Rendimiento Escolar** atendió a **309 estudiantes** en 14 colegios públicos, Se realiza en los 14 CEIPs del municipio en horario extraescolar de 16:30 a 18:30 horas o de 16:00 a 18:00 horas en centros con horario modificado. En 10 colegios con dos grupos de trabajo y en 4 colegios con un grupo. Se cuenta con un total de 12 profesores para desarrollar el programa

En el **Transporte Escolar** subvencionado a los IES *Giner de los Ríos* y *Aldebarán* se atendió a **439 estudiantes**, cifra que sigue en ligera disminución respecto a los últimos años. Se da servicio a 198 alumnos del IES Aldebarán y a 241 del IES Giner de los Ríos.

En la **Comisión de Escolarización** este año se han escolarizado **1.021 estudiantes de nuevo ingreso**.

En la convocatoria de **subvenciones a las AMPAs** han participado un total de **26 asociaciones** (26 AMPAs y la FAPA), destinándose un total de **77.000€**, incrementándose la subvención en 7.000 euros. Se han presentado 13 colegios públicos (no la presentó el Ceipp Gabriel y Galán), los 4 IES, 5 Escuelas Infantiles y 3 centros concertados de los 5 existentes. Así mismo se han destinado **40.000€** al Proyecto “**Banco de libros de texto**” desarrollado en colaboración con la FAPA y 15 AMPA. Han participado 906 alumnos, se han donado 2.583 libros y se han adquirido 716 libros.

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 **50 expedientes** en este año.

Se realizó la **XI edición** de la **Gymkhana STEM** (Science, Technology, Engineering y Mathematics), pasando a tener un contenido más amplio relacionado con conocimientos del área de ciencias. Se ha mantenido la participación de los alumnos de Secundaria y por segundo año han participado dos grupos de Secundaria de la Universidad Popular Miguel Delibes

Se realizó el **acto de homenaje a los profesores jubilados**, en el que participaron un total de 7 personas.

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Maria Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Observaciones		Página	89/96	
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

En el **concurso de belenes** participaron un total de **18 centros escolares**, resultando ganadores los CEIP *Miguel Hernández*, *Parque de Cataluña* y *Greenwich School*.

Se han hecho **obras de mantenimiento y mejora en todos los centros escolares** con una inversión total de 500.000 €:

Las **Ayudas de Libros y Material Escolar** aumentan respecto al año anterior en cuanto a beneficiarios (han pasado de 1.691 a 1.852 este año). 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 **1.457** beneficiarios el año anterior a **1.515 beneficiarios** este año.

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 **66.840 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 2019:

- 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 (en este curso el CEIP Miguel Hernández se hizo bilingüe y dos colegios, (Ceip Luis Buñuel y Ceip Bachiller Alonso López, han incluido una segunda lengua en el curriculum, francés y alemán respectivamente) 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 y la apuesta en marcha del programa "Sobresaliente en valores" al que se presentaron cuatro colegios con proyectos de integración, curricular, las emociones y el arte y el Consejo de centro.

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Observaciones		Página	90/96	
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

INFORME ECONÓMICO-FINANCIERO

Análisis Presupuestario. Ejercicio 2019

Los ingresos y gastos presupuestarios se han ejecutado en un **91.95 % y un 89.95 %** respectivamente, en relación con la previsión definitiva.

Los datos permiten afirmar un **alto grado de eficacia en la ejecución del Presupuesto del 2019** tanto en lo que respecta a los ingresos como a los gastos corrientes.

El **Remanente de Crédito** se ha elevado a la cifra de **1.674.624,92 €** de los que 582.714,07 € corresponden al Cap. I y 764.793,00 € al Cap. II.

El **Resultado Presupuestario** antes de ajustes arroja un **déficit de -416.811,92 €**, siendo el Resultado Presupuestario **Ajustado deficitario en -293.084,86 €**.

El **Remanente de Tesorería** Total ha arrojado la cifra positiva de **2.845.633,52 €**.

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 2019

RESUMEN POR CAPÍTULO

CAP	DESCRIPCIÓN	PREV. INICIAL	MODIFIC.	PREV. DEFINIT.	DERECHOS LIQUIDADOS	ESTADO EJECUCIÓN
3	TASAS Y OTROS INGRESOS	2.369.720,00	0,00	2.369.720,00	2.170.562,37	199.157,63
4	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	17.129.966,44	771.727,30	17.901.693,74	16.329.493,13	1.572.200,61
5	INGRESOS PATRIMONIALES	89.000,00	0,00	89.000,00	190.334,72	-101.334,72
7	TRANSFERENCIAS DE CAPITAL*	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
8	ACTIVOS FINANCIEROS	52.217,00	393.124,84	445.341,84	23.928,52	421.413,32
	TOTAL	19.640.903,44	1.164.852,14	20.805.755,58	18.714.318,74	2.091.436,84

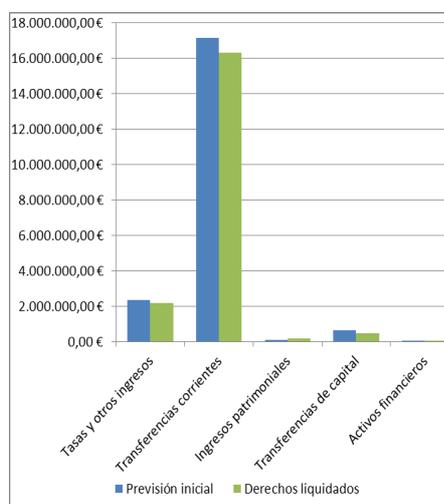
(*) Al haberse prorrogado el presupuesto de 2018 para 2019, no existe consignación presupuestaria en el Cap. VII.

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
Observaciones	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Url De Verificación	Página		91/96	
	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE DERECHOS RECONOCIDOS POR CAPÍTULO



COMPARACIÓN PREVISIONES Y DERECHOS LIQUIDADOS



De la previsión final de ingresos presupuestarios, que ascendió a la cifra de **20.805.755,58€**, se han liquidado derechos por importe de **18.714.318,74€**, lo que ha supuesto un grado de ejecución del **89,94%**.

TRANSFERENCIAS CORRIENTES Y DE CAPITAL.

Los derechos reconocidos por transferencias corrientes del Ayuntamiento han sido **15.322.518,62 €**, no habiéndose producido transferencias de capital

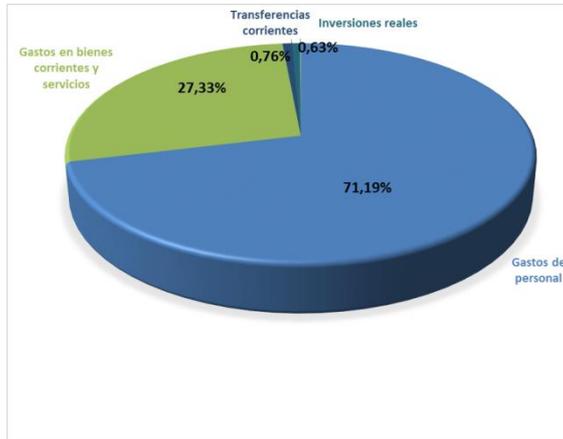
Estado Liquidación del Presupuesto de Gastos. Ejercicio 2019

RESUMEN POR CAPITULOS

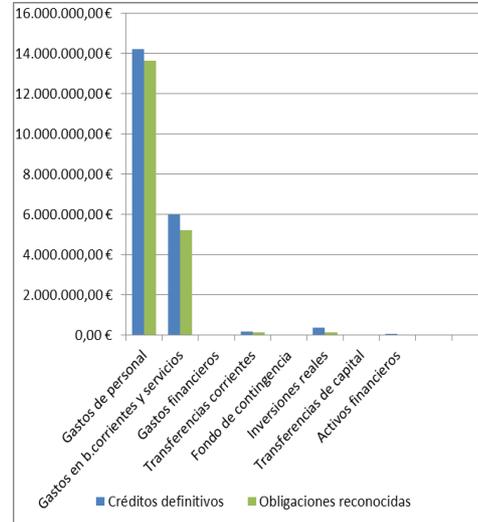
CAP.	DESCRIPCIÓN	- CREDITOS PRESUPUESTARIOS -OBL.RECON.				ESTADO DE EJECUCIÓN
		CRÉDITO INICIAL	MODIFICACIÓN	CRÉDITO DEFINITIVO	OBLIGACIONES RECONOCIDAS	
1	GASTOS DE PERSONAL	13.454.884,90	747.853,95	14.202.738,85	13.620.324,78	582.414,07
2	GASTOS EN B. CTES. Y S.	5.953.941,54	38.782,52	5.992.724,06	5.227.931,06	764.793,00
3	GASTOS FINANCIEROS	0,00	0,00	0,00	4.353,67	-4.353,67
4	TRANSF. CORRIENTES	178.860,00	0,00	178.860,00	144.480,45	34.379,55
5	FONDO DE CONTINGENCIA	1.000,00	0,00	1.000,00	0,00	1.000,00
6	INVERSIONES REALES	0,00	378.215,67	378.215,67	119.840,70	258.374,97
7	TRANSF. CAPITAL	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
8	ACTIVOS FINANCIEROS	52.217,00	0,00	52.217,00	14.200,00	38.017,00
	TOTALES	19.640.903,44	1.164.852,14	20.805.755,58	19.131.130,66	1.674.624,92

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
Observaciones	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Url De Verificación	Página		92/96	
	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE OBLIGACIONES RECONOCIDAS POR CAPÍTULOS



COMPARACIÓN CRÉDITOS DEFINITIVOS Y OBLIGACIONES RECONOCIDAS



El presupuesto definitivo de gastos ascendió a la cifra **20.805.755,58 €.**, del que se reconocieron obligaciones por valor de **19.131.130,66 €.**, lo que supone un grado de ejecución del **91,95 %**.

Gastos de personal

De los gastos de personal se han reconocido obligaciones por importe de **13.620.324,78€.**, con un % de ejecución del **95,89%**. El Remanente de dichos gastos ha sido de **582.414,07€.**

Gastos en bienes corrientes y servicios

De dichos gastos se han reconocido obligaciones por importe de **5.227.931,06€.**, con un % de ejecución del **87,23%**. El Remanente de dichos gastos ha sido de **764.793,00 €.**

Transferencias Corrientes

Las transferencias corrientes se han ejecutado en un **80.77%** alcanzando la cifra de **144.480,45€.** El remanente de crédito de este capítulo asciende a **34.379,55€.**

Inversiones Reales

Se han reconocido obligaciones por importe de **119.840,70€.**, con un % de ejecución del **31,68%**.

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Firmado	Fecha y hora	01/09/2020 10:28:33
Firmado Por	Maria Rosario Tamayo Lorenzo Eusebio Oscar Carrera Ibañez		Firmado		01/09/2020 10:27:01
Observaciones			Página		93/96
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==				



Estado de Remanente de Crédito. Ejercicio 2019

1.- PRESUPUESTO DEFINITIVO		20.805.755,58
2.- OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS		19.131.130,66
3.- REMANENTE DE CRÉDITO (1-2)		1.674.624,92
4.- REMANENTES COMPROMETIDOS		17.176,70
4.1 - INCORPORABLES	241,27	
4.2 - NO INCORPORABLES	16.935,43	
5- REMANENTES NO COMPROMETIDOS		1.657.448,22
5.1 - INCORPORABLES	1.044.760,99	
5.2 - NO INCORPORABLES	612.687,23	

El Remanente de Crédito fue de **1.045.002,26€**. Los remanentes pendientes de incorporación ascienden a 411.874,84€

Resultado Presupuestario. Ejercicio 2019

	DERECHOS RECONOCIDOS NETOS	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS	AJUSTES	RESULTADO PRESUPUESTARIO
a) Operaciones corrientes	18.690.390,22	18.997.089,96		-306.699,74
b) Operaciones de capital	0,00	119.840,70		-119.840,70
1.TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS (a+b)	18.690.390,22	19.116.930,66	0,00	-426.540,44
c.-Activos Financieros	23.928,52	14.200,00		9.728,52
d.-Pasivos Financieros	23.928,52	14.200,00		0,00
2.TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS (c+d)	23.928,52	14.200,00		9.728,52

RESULTADO PRESUPUESTARIO DEL EJERCICIO	18.714.318,74	19.131.130,66	0,00	-416.811,92
AJUSTES				
3.- Créditos gastados financiados con remanente de tesorería para gastos generales			0,00	
4.- Desviaciones de financiación negativas del ejercicio			123.727,06	
5.- Desviaciones de financiación positivas del ejercicio			393.874,84	
TOTAL AJUSTES			123.727,06	
RESULTADO PRESUPUESTARIO AJUSTADO (1+2+3+4+5)				-293.084,86

El presupuesto se ha liquidado con un **resultado ajustado negativo de -293.084,86 €**.

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Maria Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01
Observaciones		Página	94/96
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==		



Estado de Remanente de Tesorería. Ejercicio 2019

1(+) FONDOS LIQUIDOS EN LA TESORERIA AL FINAL DEL EJERCICIO	1.378.255,29
2 (+) DERECHOS PENDIENTES DE COBRO	3.758.498,42
+ Presupuesto corriente	2.538.148,25
+ Presupuestos cerrados	1.021.121,37
+ Operaciones no presupuestarias	199.228,80
3 (-) OBLIGACIONES PENDIENTES DE PAGO	2.315.054,94
+ Presupuesto corriente	1.328.835,07
+ Presupuestos cerrados	48.422,45
+ Operaciones no presupuestarias	937.797,42
4 (+) PARTIDAS PENDIENTES DE APLICACIÓN	23.934,75
- Cobros realizados pendientes aplicación definitiva	383,02
+ Pagos realizados pendientes aplicación definitiva	24.317,77

I. REMANENTES DE TESORERIA TOTAL (1+2-3+4)	2.845.633,52
II. SALDOS DE DUDOSO COBRO	603.493,88
III. EXCESO DE FINANCIACION AFECTADA	332.011,31
REMANENTE DE TESORERIA PARA GASTOS GENERALES (I+II-III)	1.910.128,33

El Remanente Líquido de Tesorería Total a 31/12/2019 alcanzó la cifra de 2.845.633,52€. En relación con el Ejercicio 2018 el Remanente Líquido de Tesorería Total ha disminuido en 308.040,90 €. En relación con el Ejercicio de 2019 los deudores pendientes de cobro han disminuido en 139.020,91€, los acreedores pendientes de pago han aumentado en 621.376,60€.

Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33	
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01	
Observaciones		Página	95/96	
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==			



Código Seguro De Verificación	HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Maria Rosario Tamayo Lorenzo	Firmado	01/09/2020 10:28:33
	Eusebio Oscar Carrera Ibañez	Firmado	01/09/2020 10:27:01
Observaciones		Página	96/96
Url De Verificación	https://verifirma.alcobendas.org/?HC71vEYYLjSnYLuT0vENCQ==		

