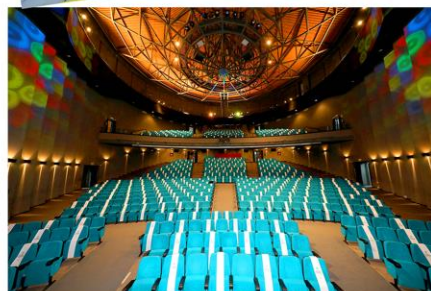


MEMORIA

Patronato Sociocultural 2020



Ayuntamiento de
ALCOBENDAS



Ayuntamiento de
ALCOBENDAS

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	31
ARTES ESCÉNICAS Y MÚSICA	37
ARTES PLÁSTICAS.....	45
MEDIATECAS	51
EDUCACIÓN INFANTIL.....	65
FORMACIÓN Y ANIMACIÓN DE PERSONAS ADULTAS.....	71
ESCUELA INTERNACIONAL DE FOTOGRAFÍA DE ALCOBENDAS -PIC.A.....	76
FORMACIÓN EN MÚSICA Y DANZA.....	81
FORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL EMPLEO	85
EDUCACIÓN	91
INFORME ECONÓMICO-FINANCIERO	99

PRESENTACIÓN- Presidencia Patronato Sociocultural- Concejalía Cultura

Ninguno de nosotros podrá olvidar el año 2020, un año marcado por una pandemia mundial y un confinamiento largo y duro en nuestro país.

Duro fue también para muchos de nuestros vecinos soportar la enfermedad y más aún perder seres queridos, a los que nunca olvidaremos.

En este contexto, el equipo de Cultura tuvo que afrontar grandes retos y dificultades para reiniciar y mantener actividades culturales, teniendo siempre en cuenta que lo principal y más importante eran garantizar los protocolos de seguridad para nuestros vecinos.

Ofrecer Cultura Segura ha sido nuestro mayor reto y nuestro mayor logro en el año 2020.

Volvimos a abrir el Teatro, el Centro de Arte, las Mediatecas y a la vez seguimos cuidando el asociacionismo de nuestra Ciudad; fue una difícil prueba que supimos superar con éxito, también gracias al ejemplar comportamiento de los vecinos de Alcobendas.

Por todo ello, quiero dar las gracias a mi equipo porque al esfuerzo de organizar y ofrecer la más variada oferta cultural, se añadió otro mayor, el hacerlo con todas las garantías de seguridad sanitaria.

La Cultura nos salva y Alcobendas ha sido y es Cultura Segura. Un abrazo.

Rosario Tamayo Lorenzo
5º Tte. Alcalde Delegada de Cultura.
Presidenta Patronato Socio-Cultural



PRESENTACIÓN – Concejalía Educación

Presentar la memoria del año 2020 de los servicios educativos que conforman la Concejalía de Educación, y por extensión, todos los programas que realizan para los ciudadanos de Alcobendas, es una responsabilidad y un ejercicio de síntesis difícil y arriesgado en un año en el que se acabó la seguridad y en la que hemos vivido muchas situaciones novedosas e inimaginables: de manera insospechada llegó la Covid 19 y, sin estar preparados para ello, conseguimos que la educación, la cultura, la ciudad, la vida, continuaran y los valores de Ciudad Educadora nos sirvieran de guía y cayado para recorrer el camino.

La lectura de esta memoria debe realizarse en clave de “pandemia” (junto con Confinamiento han sido las dos palabras elegidas para definir 2020), sus indicadores responden a esa nueva normalidad que aún nos acompaña y su lectura muestra que, en todo momento, como sociedad formada científicamente, cultural y educativamente nos hemos adaptado al contexto, hemos propiciado el cambio, enriquecido las soluciones con nuestra creatividad y nos hemos reafirmado en nuestros valores de servicio al ciudadano. Búsqueda de información, vocación, profesionalidad, empatía, estudio, esfuerzo, innovación, trabajo en equipo, pensamiento crítico... son las características con las que todos los servicios educativos han respondido al reto del año 2020.



Cada servicio ha puesto en marcha, teniendo en cuenta sus usuarios, instalaciones y programas educativos, su propio protocolo Covid. Las Escuelas Infantiles fueron las primeras en volver a la presencialidad, acogieron de nuevo a los niños de 0 a 3 en el mes de julio, tras el confinamiento, reestructuraron espacios, buscaron nuevas propuestas metodológicas y con mascarillas y brazos abiertos hicieron de la escuela de nuevo un entorno siempre seguro, un entorno de vivencias positivas.

Con reducción de aforos, cambios de horarios, división de grupos de alumnos, distancia de seguridad, medidas de prevención y protección... desde septiembre los alumnos de la Universidad Popular Miguel Delibes, la Escuela Municipal de Música y Danza, el Centro Pedagógico, el Centro de Formación e Inserción y la Escuela de Fotografía PIC.A se reincorporaron a la actividad educativa, siendo todos, (profesores, alumnos, familias, técnicos...) conscientes de que esta crisis ofrece una oportunidad para convertir nuestro mapa educativo formal e informal en un sistema más equitativo e inclusivo y asumir el compromiso de toda la comunidad escolar con la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible.

Las nuevas tecnologías en la enseñanza híbrida y en la semipresencialidad son herramientas claves que hemos utilizado para adaptarnos a las restricciones y que han permitido que durante 2020 muchos alumnos no se queden atrás. A esto se une la solidaridad que se ha puesto de manifiesto en la comunidad educativa, el fortalecimiento de los lazos intergeneracionales y todos los programas que impulsan un mundo por y para las personas.

Sigue teniendo actualidad el mensaje que el año pasado cerraba mi intervención: “Todos educamos. Todos aprendemos. Todos crecemos” y esta memoria así lo atestigua.

Ana Isabel Sotos Montalvo

Concejala Delegada Educación Ayuntamiento de Alcobendas.

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. Fernando Martínez Rodríguez (Vocal P.P.)

D. Francisco Machuca Puente (VOX)

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

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

D. Celestino Olivares Martín (Secretario)

D^a. Beatriz Rodríguez Puebla (Interventora)

**Composición del Consejo Rector al 31/12/2020*

EQUIPO DIRECTIVO

GERENCIA

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- D. Luis García Ojeda
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. Raquel Loza Martínez- D. Lorenzo Díaz Díaz
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

PATRONATO SOCIOCULTURAL

Misión, visión y valores del Patronato Sociocultural

Misión

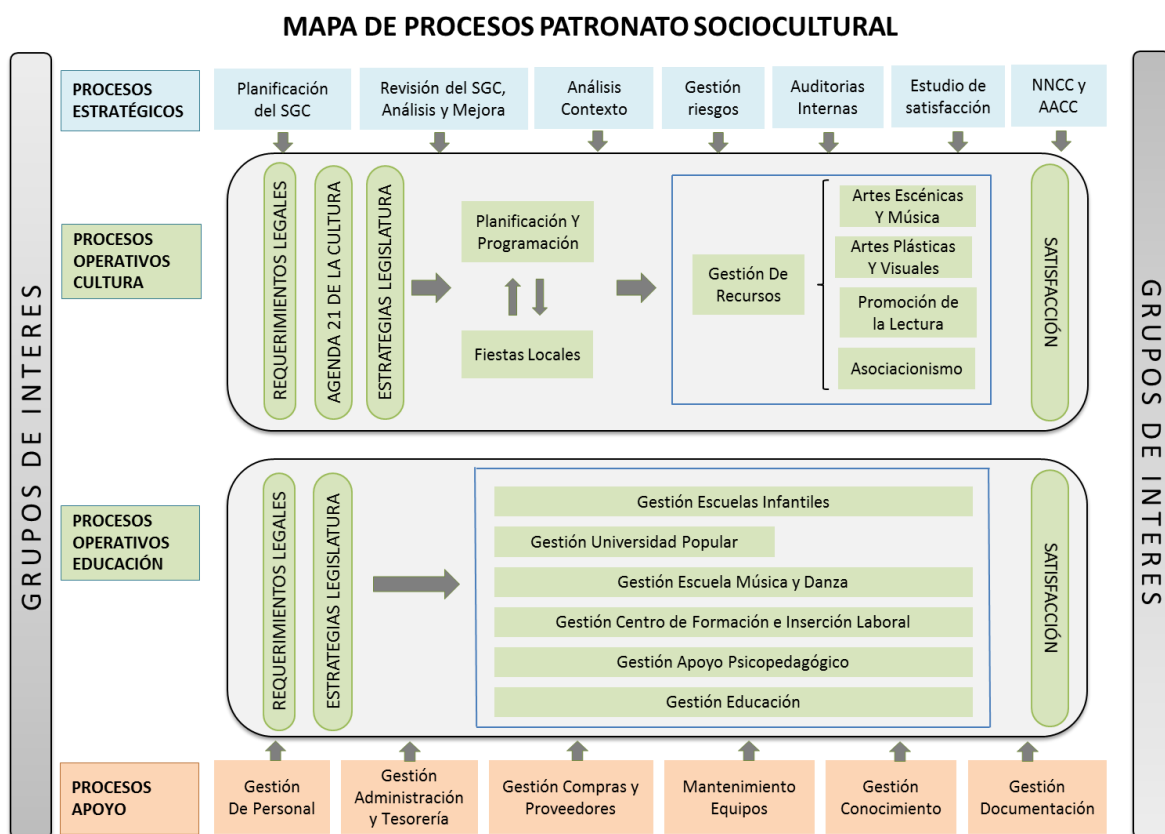
El Patronato Sociocultural es un Organismo Autónomo del Ayuntamiento de Alcobendas que actúa en la dinamización y promoción social y cultural de la ciudad.

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.



Mayo 2018

GERENCIA

Misión

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

Indicador	2018	2019	2020
Reclamaciones recibidas	38	36	22
Sugerencias recibidas	3	5	2
Felicitaciones recibidas	-	-	-
Absentismo: horas	226	399	690
Formación: horas	133	61	246

VARIABLES SIGNIFICATIVAS DEL PATRONATO SOCIOCULTURAL

	2018	2019	2020
Trabajadores fijos y eventuales	284	285	269
Aportación del Ayuntamiento	17.493.617,15	15.322.518,62	14.389.274,85
Aportación de la Comunidad de Madrid	1.061.556,70	1.005.474	1.377.289,40
Precios Públicos / Ingresos Patrimoniales	2.335.658,78	2.170.562,37	852.127,23
Reclamaciones recibidas	380	443	277
Sugerencias y felicitaciones recibidas	156	127	71
Absentismo: horas	29.416	30.407	29.044
Formación: horas	5.227	6.419	8.836
Horas extraordinarias	3.107	5.022	2.264
Reconocimientos médicos trabajadores	188	134	0*
Gastos de personal	13.457.380,28	13.620.324,78	13.444.640,96
Gastos en bienes corrientes y servicios	5.445.149,57	5.227.931,06	3.135.945,73**
Gastos financieros	4.626,80	4.353,67	5.036,24
Transferencias corrientes	148.842,71	144.480,45	136.250,00
Gasto operativo (Cap. I + Cap. II)	19.055.999,36	18.848.255,84	15.733.981,54
Inversiones	67.596,43	119.840,70	72.669,72

*En el año 2020 no se realizan reconocimientos médicos con motivo del confinamiento decretado por las autoridades sanitarias.

**La diferencia entre el grado de ejecución entre el año 2019 y 2020, se justifica, en primer lugar por la incidencia de la COVID19, que ha generado la suspensión de numerosos contratos, y en segundo lugar porque un número determinado de facturas no se han podido imputar a final de año.

LIDERAZGO

Desde Gerencia y 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 de Acción Municipal (PAM).

El año 2020 se caracteriza por tres situaciones que resumen cómo responder a las situaciones que la Covid 2019 planteó: confinamiento, la nueva normalidad y las consecuencias culturales y educativas. Desde Gerencia y Dirección se ha liderado en constante coordinación con las concejales y los equipos las siguientes herramientas:

1. Trabajo durante el confinamiento
2. Protocolos Covid y respuestas coordinadas a nuevas situaciones: Cultura Segura y desarrollo de Alcobendas Ciudad Educadora
3. Plan Reactiva Alcobendas: recoge 17 actuaciones en servicios culturales y 31 en servicios educativos, a desarrollar entre 2020 y 2021

Si bien desde cada servicio se desarrollan acciones intrínsecas al contenido de trabajo e identidad de éste y se mantienen con las limitaciones propias de las restricciones socio sanitarias, en los programas de este año solo se han reflejado los objetivos nuevos y las actividades para su consecución. Ambas áreas del PSC han trabajado en la puesta en marcha de nuevos programas como la *"Sala permanente de la Colección de Fotografía Alcobendas"*, *"Alcobendas en otoño"* *"Alcobendas ciudad del cine y de la fotografía"* o *La programación de cursos en sábado y cursos para profesores y alumnos*, *"Un árbol por tu futuro"*, *"tutoría online"*.

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 se han desarrollado en cada uno de ellos las acciones relacionadas con la situación Covid del 2020.

En este año hemos participado activamente en el Plan Reactiva Alcobendas, que ha centrado el esfuerzo de toda la organización municipal para responder a la situación creada en la pandemia. Hay que subrayar la intensa coordinación con el servicio de prevención de riesgos laborales y la coordinación entre todos los servicios del PSC

Durante este año, el área de cultura tuvo la auditoría de renovación anual (AENOR) para verificar que se mantiene el sistema de gestión de calidad y renueva la certificación ISO 9001:2015. Se auditaron todos los procesos y se revalidó la certificación. Dicha auditoría se gestionó de forma híbrida: presencial y online.

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 han realizado estas actividades de manera virtual durante el confinamiento y posteriormente se ha primado esta manera de comunicación e interrelación siempre que se ha considerado factible y conveniente.

Se ha informado, difundido y explicado la nueva estrategia de participación ciudadana entre técnicos y grupos de interés y la Concejalía de Educación participó en el Laboratorio

ciudadano de caminos seguros entorno a los centros escolares, que se celebró en el mes de febrero organizado por el departamento de Participación Ciudadana y al que acudieron 68 vecinos. Igualmente se han convocado espacios de evaluación de actividades culturales (Cabalgata y Virgen de la Paz 2020) 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 seis IES. Asimismo, para afrontar el curso escolar en escenario dos se realizó una reunión con todos los servicios municipales necesarios para asegurar una vuelta al colegio segura. Esta coordinación, liderada desde la Concejalía de Educación, ha sido clave para el éxito y se han desarrollado nuevos procedimientos y un espacio en **Intercolabora** a disposición de todos los servicios que trabajan con centros educativos.

Desde la Presidencia del PSC se han reforzado las relaciones con la Consejería de Cultura, las asociaciones culturales -siendo de especial importancia la puesta en marcha de la Escuela de Circo en el Invernadero-, y con asociaciones profesionales como la AICE para la celebración en enero de 2020 de los Premios Feroz en Alcobendas.

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 el acto de reconocimiento por su jubilación, a los profesores y directores de Centros Educativos de Infantil, Primaria y Secundaria o la graduación de los alumnos de la Escuela Internacional de Fotografía Alcobendas (PIC.A).

Los responsables políticos de Cultura y Educación han estado presentes 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

ESTRATEGIA

El Patronato está alineado con la Misión y la Visión para la Ciudad y la Organización Municipal del Ayuntamiento en los ejes estratégicos del Plan de Acción Municipal (PAM). Como resultado de lo anterior, las actuaciones clave de Cultura y Educación son las siguientes:

ACTUACIONES CLAVE CULTURA:

1. Acercar la cultura al ciudadano en nuevos espacios, escenarios y con estrategias innovadoras
2. El Centro de Arte Alcobendas como eje del distrito centro y centro neurálgico de acceso a la cultura
3. Apostar por liderar la actividad cultural
4. Alcobendas, ciudad de la fotografía

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 el confinamiento, las actividades culturales y educativas se han adaptado al formato online y todos los equipos han respondido de manera ejemplar: nuevos formatos de actividades culturales como la lectura de "El Quijote" online, el "Zapatillas Tour festival", la enseñanza online, las consultas psicológicas online o el seguimiento de las familias en educación infantil.

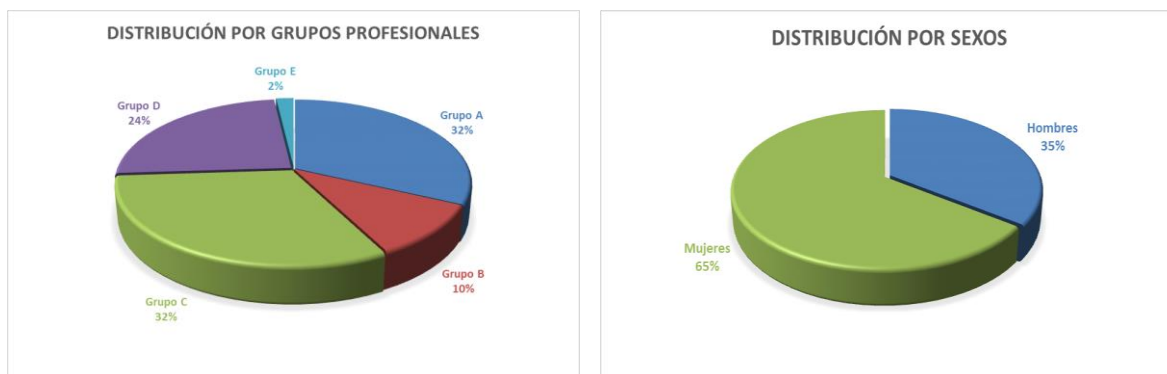
Los técnicos de los servicios del Patronato han participado en diferentes foros especializados, a lo que hay que añadir su pertenencia a redes nacionales e internacionales como procesos de aprendizaje y para contrastar conocimientos y profundizar en nuevas metodologías. Asimismo, se ha contribuido a la creación de información especializada en el espacio Covid Municipal desde diversos servicios y puntos de vista.

Para reforzar la comunicación se ha creado una nueva cuenta en el Área de Cultura (Facebook, Twitter, Instagram) cuyo objetivo es conseguir un canal conjunto de todos los programas y actividades culturales. Se puso en marcha un espacio para la escolarización, dado que este año se ha priorizado la escolarización digital, y se adecuó el procedimiento de concesión de ayudas educativas al formato digital.

Se potencia la imagen externa con la convocatoria de la tercera Edición del Premio de Narrativa Alcobendas Juan Goytisolo, que se declaró desierto, el Premio internacional de Fotografía, otorgado a Ramón Massats y la organización de los Premios Feroz en enero del 2020.

PERSONAS

De las **269 plazas de plantilla**, **156 son fijas y 113 temporales** (en total, hay dieciséis plazas menos que en 2020). La distribución por grupos profesionales es la siguiente: 86 del grupo A1, 28 del grupo A2, 85 del grupo C1, 65 del grupo C2 y 5 del grupo E.



De estos trabajadores, el 35% son hombres y el 65% mujeres. El 7,81% tiene entre 30 y 40 años, el 32,71% tiene entre 41 y 50 años, el 41,26% tiene entre 51 y 60 años, y el 18,00% **tiene más de 60 años**.

En cuanto a la antigüedad de los trabajadores, el **53%** tiene **más de 20 años**, y el **8,93%** **menos de 3 años**; en el grupo de 16 a 20 años hay también un 12,64% 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, Ademum 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) a través del Contrato 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, con los programas "*Phe desde tu balcón*", y con la Embajada de Rumanía para realizar una exposición con las imágenes de nuestra colección

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, en la Cabalgata de Reyes, Friends y Producciones Múltiple, proveedoras respectivamente de infraestructuras y servicios de apoyo técnico escénico; CSP para la coordinación de actividades empresariales; Serunion: alimentación y limpieza en las Escuelas Infantiles; Provea, de apoyo a la gestión de Prevención de riesgos y Coordinación de actividades empresariales; Giglon, empresa de gestión de la venta de entradas; Virensis, especializada en clases de idiomas. 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 2020 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 salarios a los

trabajadores en el mes de mayo de 2019 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. Esta situación ha afectado también a los recursos disponibles de personal de sala en espacios escénicos que se han visto drásticamente reducidos. Durante el año 2020 se realizaron dos pliegos de condiciones: el contrato de comidas, lavandería y limpieza adjudicado a la empresa *Mediterránea Catering* y el de atención al público adjudicado a *Elite* y a *MEG*. Estas empresas se incorporan al PSC a lo largo del año 2021.

PRESUPUESTO INICIAL DEL PATRONATO SOCIOCULTURAL

Ingresos	2018	2019	2020
CAP. III Tasas y otros ingresos	2.166.015,15	2.369.720,00	1.968.856,00
CAP. IV Transferencias corrientes	17.493.617,83	17.129.966,44	18.283.602,49
CAP. V Ingresos patrimoniales	169.643,63	89.000,00	135.743,00
CAP. VII Transferencias de capital (no proroga)	468.362,80	0,00	940.317,45
CAP. VIII Activos financieros	17.999,99	52.217,00	52.217,00
TOTAL INGRESOS	20.315.639,40	19.640.903,44	21.380.735,94

Gastos	2018	2019	2020
CAP. I Gastos de personal	13.457.380,28	13.454.884,90	14.518.018,83
CAP. II Gastos bienes corrientes y servicios	5.445.149,57	5.953.941,54	5.652.432,66
CAP. III Gastos financieros	4.626,80	0,00	8.500,00
CAP. IV Transferencias corrientes	148.842,71	178.860,00	208.250,00
CAP. V Fondo de Contingencia	0,00	1.000,00	1.000
CAP. VI Inversiones	67.596,43	0,00	940.317,45
CAP. VIII Variación activos financieros	17.500,00	52.217	52.217,00
TOTAL GASTOS	20.315.639,40	19.640.903,44	21.380.735,94

El Patronato inició el ejercicio 2020, por tanto, con un **presupuesto de 21.380.735,94 €**.

Durante el ejercicio se reconocieron **derechos por importe de 16.680.852,65€**. El **Resultado Presupuestario**, antes de ajustes, fue de 914.098,02€, y después de ajustes **-386.411,95€**.

PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

Durante el 2020 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, realizando una simplificación de dichos procesos
2. Se han ido profundizado en los nuevos aspectos de análisis del contexto, grupos de interés, gestión de riesgos y oportunidades y se han introducido mejoras en la planificación estratégica.
3. Se ha comenzado a unificar el repositorio de documentación de todo el PSC, evitando las duplicidades y documentación no controlada y versiones obsoletas.

Se han realizado las auditorías, interna y externa, aplazadas en el 2019 y se ha renovado la certificación ISO. Los servicios han continuado trabajando de manera coordinada. La auditoría se realizó en formato híbrido (online y presencial) y se auditó el sistema al completo, subrayando los auditores externos la madurez alcanzada.

Durante este año se ha seguido trabajando 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. Esta univocidad favorece S

Durante este año se ha reflexionado y trabajado en 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 comenzado a poner en marcha estas nuevas propuestas como La Cultura en la calle, nuevos servicios y escenarios, nuevos cursos destinados a adultos...

Asimismo, se ha trabajado desde todos los servicios del PSC en el Plan Reactiva Alcobendas proponiendo 17 acciones culturales y 31 acciones educativas. De las realizadas en la primera fase cabe destacar las devoluciones de entradas del teatro y de los servicios educativos suspendidos en el confinamiento, la reactivación cultura, teatro en streaming, cultura en la calle con nuevos programas como Alcobendas en Otoño, escuelas de verano para alumnos de 4 Eso y para profesores, nuevos talleres para familias y alumnos para reducir la ansiedad y las consecuencias de la pandemia, herramientas online, escuelas híbridas, medidas Covid en los centros...

Para coordinar las actuaciones de los distintos servicios municipales en los colegios e institutos del municipio para asegurar las medidas socio sanitarias del escenario dos, se realizaron visitas conjuntas a todos los centros públicos, se mantuvieron reuniones transversales con los distintos servicios, se ha recopilado toda la información relativa a los protocolos Covid de los centros y se han establecidos nuevos procedimientos como el de desinfecciones, tráfico.... Hay que subrayar la extensa cooperación de todos los servicios municipales y la comunicación fluida con todos los centros.

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 537. De éstas, 466 han sido reclamaciones, 53 sugerencias, y 18 felicitaciones.

De las 537 sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, se han contestado en plazo **389** y **144** se han respondido en un plazo mayor a 10 días. Del total de reclamaciones y sugerencias, **387** han tenido una respuesta positiva para el ciudadano.

El mayor número de reclamaciones/sugerencias, se plantea en el Servicio de Artes Escénicas y Música con **180** (devolución de entradas de los espectáculos suspendidos por el confinamiento), seguida de la Universidad Popular Miguel Delibes con **126** (bajas en los cursos).

El resto se distribuyen en mayor proporción de la siguiente manera, **47** en **Mediatecas**, **39** en **Apoyo Técnico Cultural**, **Gerencia 25**, **Escuela Municipal de Música y Danza 22**, **Dirección Administrativa 15**, y **Centro de Arte 11**.

Las felicitaciones recibidas se distribuyen del siguiente modo: **8** en **el Centro de Arte**, **6** en **Apoyo Sociocultural**, **1** en **Apoyo Sociocultural** y el **TACA**, **1** en la **Escuela Infantil La Chopera** y **1** en la **UP Miguel Delibes**, la mayoría de ellas reconociendo la profesionalidad y buen hacer de los trabajadores de este Patronato.

RESULTADOS EN LAS PERSONAS

El **absentismo absoluto del 2020 ha sido de 7,79%**, produciéndose una diferencia de **1363 horas menos de absentismo** entre este año con respecto al pasado. Del total de 224 bajas por IT ocurridas a lo largo del ejercicio, 134 han sido por enfermedad común, 7 por accidente no laboral, y 83 por accidente de trabajo. Se han producido además, 3 nuevas bajas por maternidad. El aumento de absentismo en las Escuelas Infantiles se debe a las numerosas bajas por IT por contagio COVID.

En cuanto a la **formación**, se han realizado un total de **8.836,36 horas de formación (2.417 horas más que en el año 2019)**. De ellas, **5.909,55 horas corresponden a formación continua** y **2.926,81 a formación específica**. Los servicios que más formación recibieron para sus empleados fueron las **Mediatecas, con un total de 1.777,04 horas de formación**, y la **Escuela Municipal de Música y Danza, con un total de 1.706,68 horas**.

Se han realizado un total de **2.264 horas extraordinarias**, lo cual representa una disminución de 2.758 horas con respecto a 2020. De este total de horas, 642 tuvieron una **compensación económica** y el resto (1.622) se compensó en tiempo. La mayor cantidad de horas extra se han producido en la Escuela de Música y Danza (1.084 horas, para salidas con los alumnos para realizar conciertos en otras provincias) y la menor cantidad en la Escuela Infantil La Chopera.

Durante el año 2020, con motivo del confinamiento y el estado de alarma decretados por el Gobierno de la Nación, no se han llevado a cabo reconocimientos médicos.

RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

En el año 2020 no se han realizado los estudios de satisfacción planificados, debido al confinamiento y a la jubilación del sociólogo del PSC, encargado de dichos estudios y que no ha sido sustituido.

Durante el mes de noviembre (aunque se publicó en diciembre) se realizó el trabajo de campo del “Informe de Calidad de Vida en la ciudad de Alcobendas” de donde se extrapolan los siguientes datos para los servicios y espacios dependientes del PSC:

INFORME CALIDAD DE VIDA EN LA CIUDAD DE ALCOBENDAS- DIC´20			
Servicio o Equipamiento	Conocimiento	Utilización	Valoración (nota media)
Centro Cultural Pablo Iglesias	9,0	8,8	8,3
Teatro Auditorio Ciudad de Alcobendas	9,3	8,9	8,5
La Esfera	8,3	8,3	7,8
Universidad Popular Miguel Delibes	8,2	5,5	8
Centro de Arte Alcobendas	7,7	7,6	8,4
Escuela Municipal de Música y Danza	7,6	3,4	8,5
Escuelas Infantiles	7,0	3,9	8,4
Espacio Miguel Delibes	7,0	3,9	8,4
Centro de Formación e Inserción Laboral	3,6	2,6	7,4
Centro Psicopedagógico	2,6	4,6	8,2

Esta encuesta presenta tres variables: conocimiento, utilización, valoración global. El espacio mejor posicionado es el “Centro Cultural Pablo Iglesias”, seguido del Teatro Auditorio, ambos (espacios y servicios) abiertos a la ciudadanía en general.

Los servicios ligados a colectivos de determinados, tales como la Escuela Municipal de Música y Danza, el Centro Psicopedagógico, las Escuelas Infantiles y el Centro de Formación e Inserción Laboral, obtienen una puntuación menor en conocimiento y utilización, manteniendo su valoración media.

Hay que subrayar que la valoración de todos los servicios alcanza un notable alto y en muchos de ellos se incrementa su visibilidad para el ciudadano.

Asimismo en dicha encuesta se pueden extrapolar dos datos más que completan la tabla anterior junto con el capítulo dedicado a “Educación y Atención a las personas” en la ciudad:

Indicador	Valoración (nota media)
Limpieza de edificios municipales	8,0
Existencia de numerosas y diversas asociaciones ciudadanas	7,3

Ha de señalarse aquí también el diagnóstico realizado en el “Plan Reactiva Alcobendas” sobre los efectos del confinamiento y la COVID19 en el ámbito cultural y en el ámbito educativo.

RESULTADOS CLAVE

- Se han **apoyado técnicamente un total de 256 actos** (82 de asociaciones, 141 de delegaciones municipales, 33 apoyos a otros procesos). Estas cifras suponen una disminución clara debido a la situación de confinamiento originado por el Covid 19.

De los actos en los espacios escénicos, 30 se han llevado a cabo en la Sala de Actos del Centro Cultural *Pablo Iglesias*, 34 en *La Esfera*–Plaza Cubierta, 58 en el Centro de Arte y el resto, 134, se realizan en otros espacios o al aire libre. Hay que tomar en consideración los días que se han realizado pruebas Covid en la sala de La Esfera (28 apoyos).

El número de actividades fuera de plazo en 2020 han sido 74 y se han suspendido 412 actos después de solicitados, dato que no vamos a valorar por servicio debido a la situación que ha originado las anulaciones, y en concreto de forma masiva los meses de marzo a junio.

- El servicio de Apoyo Sociocultural ha valorado y concedido este año **subvenciones a 125 actividades** de grupos y asociaciones, por un total de 80.102,30€, en los que están incluidos los 15.773,25€ destinados a las 7 Casas Regionales, más los 36.233€ destinados a las 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 196 actividades culturales de las asociaciones y se han prestado 166 asesoramientos (de los cuales 63 son de la asesoría jurídica) y 15 cursos de formación en los que han participado 200 personas asociadas.

- Los **asistentes a espectáculos de Artes Escénicas y Música** (Abonos, “Cultura Express”, “Puro Teatro”, Campaña Escolar y cultura en familia) han alcanzado un total de **23.752 asistentes**, en los **56 espectáculos** donde 59% de esos espectáculos sus aforos han sido reducidos al 50%.

Sumado a los espectadores que han disfrutado de las producciones realizadas por entidades locales y organizaciones alcanza un total de **30.902 asistentes**.

La recaudación por venta de entradas y cesiones ha sido de **166.568 €**, que tras la liquidación de entradas y otros gastos asociados arroja unos ingresos netos de **143.442€**.

- Siguiendo las líneas definidas en el PAM (Plan de Acción Municipal), continuamos con la actuación clave nº 5201, que es **acercar la cultura al ciudadano en nuevos espacios, escenarios y con estrategias innovadoras**.

En lo relativo a la **actuación clave nº 5203**, durante el 2020 hemos apostado por fomentar el Centro de Arte como **eje revitalizador del Distrito Centro**, dinamizando y facilitando a los ciudadanos el disfrute de exposiciones variadas y cercanas, tanto dentro del centro, como en otras ubicaciones, llevando a cabo proyectos de arte urbano (instalaciones, grafittis) en la ciudad.

Durante todo el 2020, mediante dos exposiciones, se ha mantenido parte de la **Colección de Fotografía expuesta, en el espacio permanente que se inició en 2019**, y así dar a los visitantes la posibilidad de conocer los magníficos fondos fotográficos que posee Alcobendas.

- En las **Mediatecas** el **número de usuarios registrados es de 48.990**, algo más de un 40% de la población del municipio. El **fondo documental ha decrecido** en global un **2,69**, debido al retraso en la tramitación del pliego que finalmente se aprobó en diciembre y al aumento del número de documentos expurgados.

El índice de documentos por habitante se mantiene estable respecto con el año pasado alcanzando el 1,74, 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 (1,24).

El número de usuarios crece un 0,12% y el índice relativo de usuarios registrados se mantiene estable. Los **inscritos en Alcobendas suponen un 41,37% de la población**, siendo el de España un 35,67% de la población y el de la Comunidad de Madrid un 31,15%.

- Se mantiene el uso del programa de **“Tutorías de Tarde” en 2º y 3º de la ESO** (la de 1º se ha tenido que suspender por falta de personal) **con un total de 429 alumnos**. En relación con los **objetivos relativos a contribuir a mejorar y promover la salud mental de la población escolar desde una perspectiva comunitaria**, se ha promovido la atención individual de los colectivos de padres, madres, niños /as adolescentes y docentes de la comunidad educativa, prestando especial atención a las necesidades emocionales y educativa de los colectivos más afectados por la brecha digital, el aislamiento social y la vulnerabilidad emocional.

- En las **Escuelas Infantiles**, el número de **plazas ofertadas** de nuevo ingreso ha sido de **193 en total**, de las cuales 25 son reservas para niños con necesidades educativas especiales, suponiendo el 12,95% de las plazas totales, porcentaje que disminuye un 1,92 % en relación al curso pasado.

Se han ofertado un total de **168 plazas ordinarias**, y hemos recibido un total de 399 solicitudes, situándose el índice de cobertura de la demanda en 0,42% similar al del curso anterior.

En relación a los horarios ampliados, se sigue 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.

- El **número de inscripciones en la Universidad Popular Miguel Delibes ha sido de 1.348 estudiantes**, de los cuales 329 han sido en Actualización Profesional, 254 en disciplinas artísticas, 276 en Formación Reglada, 299 en idiomas y 190 en cursos monográficos. En el programa de Educación Secundaria, 62 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, a pesar de las condiciones tan desfavorables impuestas por las restricciones sanitarias en relación con la pandemia.

- En la **Escuela de Fotografía (PIC.A)** Se ha alcanzado un 80,20 % de ocupación de las plazas de la Escuela a fecha 31/12/2020 (420 plazas ofertadas y 337 plazas cubiertas). Se disminuye la ratio con respecto al curso 2019/2020 a 15 alumnos por aula para mantener el protocolo Covid y las medidas socio sanitarias.

- En la **Escuela Municipal de Música y Danza**, suspende las clases con los mayores y el disminuir las ratios de las clases grupales ha sido la mejor prevención de salud en el momento actual **(-19,18%)**.

En la misma línea las **actuaciones** se reducen a 19 **(-83,77%)** y con una asistencia de 2.509 **espectadores (-84,57%)**

El aumento de las horas de **formación** recibidas **(+136,09)** lo que supone disponer de una plantilla mejor cualificada.

Durante el **confinamiento** se ha **impartido** clase a **900 alumnos/as**, principalmente al alumnado que recibe clase individual.

Con la elaboración de los 17 documentos pendientes se ha **completado el Proyecto curricular (+19%)**.

- En el **Centro de Formación e Inserción Laboral**, durante el año 2020 disminuye respecto a 2019 el número de alumnos de formación para el empleo en casi un 75% con motivo del confinamiento y la pandemia.

Aun así, se ha contratado a 80 personas desempleadas de larga duración durante nueve meses. La media de inserción laboral durante el año es del 62%, 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 1.000.000€.

Por otro lado, se mantiene el apoyo a las familias la convocatoria única de ayudas de Educación que ha continuado ajustando las dotaciones económicas a la demanda en años anteriores: la beca de libros y material escolar desciende a **210.000€** y aumenta la de Comedor escolar de **635.000€ a 685.000€**. La ayuda de libros se ha convocado en 2020 por **210.000€** de los cuales se han justificado **118.2280,65€**. Por último año, se convoca el proyecto de **"Banco de Libros de Texto"** dotado con **40.000€** de los que se han justificado **20.556,16€**.

APOYO SOCIOCULTURAL

Misión

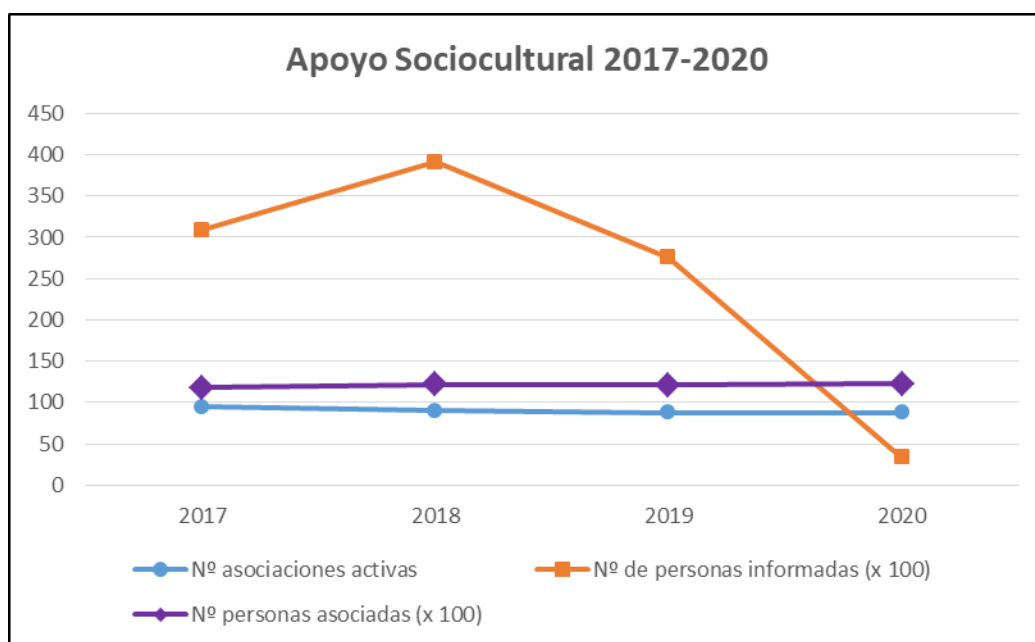
Facilitar a las asociaciones, colectivos y ciudadanos de Alcobendas un lugar de encuentro accesible, para acercar la institución municipal al ciudadano y avanzar en los procesos de participación ciudadana.

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	2018	2019	2020
Reclamaciones recibidas	14	10	1
Sugerencias recibidas	10	2	2
Absentismo: horas	442	557	271
Formación: horas	497,5	235	277,5
Asociaciones Culturales	109	114	114
Asociacionismo activo	90	88	88
Personas asociadas	12.223	12.119	12.236
Subvenciones a asociaciones*	136	136	125
Información y apoyos en Centros	39.085	27.552	1.364
Personas usuarias en formación	523	489	313

*Incluye todas las subvenciones: asociaciones, Casas Regionales y Hermandad.



En el contexto de pandemia mundial en el que nos encontramos, muchos de los datos reflejados en esta memoria se han visto afectados. En este cuadro, por ejemplo y como más significativo, el número de Información y apoyos en Centros.

No tan significativo el descenso de personas en formación puesto que para algunos de los cursos se buscó la fórmula para poder realizarlos de forma telemática.

Otros valores que tradicionalmente se destacan en la evolución anual de datos son el número de asociaciones activas, dato que no ha descendido a pesar de la pandemia, incluso ha crecido el número de personas asociadas. Aunque se trate de un crecimiento leve, es especialmente significativo dada la situación actual.

Finalmente hay una ligera disminución en el número de Subvenciones a asociaciones debido a la cancelación de algunos programas o actividades. Sin embargo el descenso no fue tan elevado como cabría esperar debido a que se realizaron muchas actividades que inicialmente no estaban en la programación anual prevista (Alcobendas en verano y Alcobendas en Otoño principalmente con actividades en la calle), poniendo de manifiesto la capacidad de reacción y adaptación de asociaciones, profesionales y el servicio a una situación nueva.

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 **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 preparación y de evaluación de los distintos eventos (Fiestas locales y programas municipales). 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.

Resulta indispensable la información que se recoge de las asociaciones a través de las **Mesas de Evaluación de las fiestas locales** (este año sólo Cabalgata y Carnaval), incorporándose sugerencias y necesidades de las asociaciones participantes a la organización de la siguiente edición.

Se ha continuado trabajando con el objetivo de mantener y mejorar el **Sistema de Gestión de Calidad del Patronato Sociocultural, según la Norma ISO 9001:2015**, revisándose los procesos operativos y de soporte dentro del Alcance de nuestro Servicio. Se ha renovado el sello del Sistema de Gestión de Calidad cumpliendo con los requisitos de la norma de referencia y con el resto de criterios de auditoría. Se considera nuevamente que se encuentra eficazmente implantado y adaptado a la norma. Se demuestra una vez más el liderazgo y compromiso. Destacando como puntos fuertes el apoyo a la política de calidad, la adaptación a la crisis Covid con priorización a los programas realizados en redes y su comunicación.

A lo largo del año 2020, con el fin de conocer las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, se han administrado **cuestionarios a las asociaciones y usuarios** que recibieron formación por parte del Servicio de Apoyo Sociocultural.

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 que, a pesar de haberse visto afectado por la COVID-19, se ha visto reflejado en un **aumento de actividades culturales en espacios abiertos, calles, parques y plazas**.

Se han establecido **protocolos para cumplir todas las medidas y normativas** que se han fijado por parte de las autoridades sanitarias, tanto en las actividades en espacios escénicos como actividades en la calle. Se ha elaborado una **normativa de obligado cumplimiento** para todos los préstamos de aulas en centros cívicos y Casa de Asociaciones, normativa que se ha hecho extensiva al uso de los despachos de asociaciones, espacios de almacenaje, etc.

Dentro de las **líneas estratégicas de la comunicación** y para poder alcanzar mayor unidad y difusión de las actividades culturales, contamos con una **nueva cuenta de redes sociales @Cultura Alcobendas** cuyo objetivo es informar sobre las diferentes actividades e iniciativas al mayor número de vecinos.

PERSONAS

Cinco personas del equipo han realizado **acciones formativas** dentro del Plan de Formación Continua del Ayuntamiento, con un total de 195 horas, y ocho han participado en acciones formativas de Formación Específica, con un total de **82,5 horas**, lo cual suma un total de **277,5 horas de formación**.

ALIANZAS Y RECURSOS

A lo largo de este año 2020, se ha colaborado con las siguientes empresas realizando y/o encargándose de los siguientes servicios:

- **Ilunion Seguridad, S.A.** han proporcionado personal de vigilancia en los distintos edificios municipales gestionados por el Servicio Apoyo Sociocultural.
- **CSP Provea** y, posteriormente, **Qsafety**, lleva a cabo la coordinación de actividades empresariales del Patronato Sociocultural y modificación 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*, aunque desde el cierre debido al confinamiento por la COVID-19 no ha vuelto a abrir.
- **Seromal** sigue realizando el mantenimiento y limpieza de los edificios gestionados por el Servicio de Apoyo Sociocultural.

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
- Control Interno
- Contabilidad y Presupuestos
- Educación
- Seguridad Ciudadana
- Medio Ambiente

Hay que destacar la relación mantenida con todos los servicios y departamentos que **gestionan asociaciones**, tanto de los Patronatos como del Ayuntamiento, participando este Servicio en la Coordinación Técnica de Apoyo a Asociaciones.

Igualmente es necesario señalar que formamos parte de las mesas técnicas del Pacto Social Fin de la Violencia contra la Mujer.

PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

Con carácter general cabe manifestar que la irrupción de la Pandemia Covid-19 ha modificado la Programación y, por tanto, la ejecución de los distintos Programas en colaboración con las asociaciones. Así, durante el año 2020, se han realizado reuniones de preparación y Mesas de Evaluación de las fiestas con las asociaciones participantes en:

- Cabalgata de Reyes: Actividad realizada, Se ha realizado una reunión preparatoria y una de evaluación.
- Virgen de la Paz: Una reunión previa de preparación, la reunión de evaluación no se pudo realizar.
- Carnaval: una reunión preparatoria. La reunión de evaluación no pudo realizarse. Se envió correo a las asociaciones para que evaluaran recibiendo sólo dos respuestas.
- San Isidro: Suspendido. Sí se hizo una reunión preparatoria interna.
- San Juan: Suspendido.
- Muestra Local de Teatro: una reunión de preparación. Para la evaluación se envió correo a las asociaciones participantes habiendo recibido dos respuestas.

Subvenciones a Actividades Culturales y Fiestas Locales:

Continúa afianzándose la implementación de la aplicación "Alcobendas Participa", a través de la cual las asociaciones y colectivos pueden presentar sus proyectos y la documentación necesaria para la solicitud de subvenciones. Este año 2020 se han presentado más de la mitad de los proyectos a través de esta aplicación: **32 proyectos de un total de 51, es decir un 63% del total (un incremento del 23% con relación a 2019 teniendo en cuenta que, debido a la situación sanitaria se han presentado 10 proyectos menos).**

Subvenciones 2020	
Concedidas	125
Justificadas	65
Sin justificar	60
Nominativas/Directas	1
Casas Regionales	7
Contratos	2

Información Subvenciones	2019			2020		
	N.º	Concedido	Justificado	N.º	Concedido	Justificado
Subvenciones justificadas	111	121.885,44	130.098,28	65	83.076,00	80.102,30
Subvenciones sin justificar	25	---	---	60	---	---
Actividades culturales y fiestas	128	64.811,44	69.031,82	117	36.233,00	40.188,67
Actividades nominativas: Hermandad V. Paz y Familia	1*	25.000,00	20.818,96	1**	20.000,00	24.140,38
Programas de funcionamiento Casas Regionales	7	50.000,00	53.588,97	7	26.843,00	15.773,25

*En 2019 estaba presupuestada la subvención nominativa a *Familia* pero no fue asignada al no realizarse el festival de cine.

**En 2020 sólo se ha presupuestado y asignado una subvención nominativa/directa siendo esta la de la Hermandad Virgen de la Paz.

Al igual que otros años, un considerable número 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 éstas. Sin embargo, en esta ocasión, también hay subvenciones que no se concedieron y otras que, a pesar de ser concedidas, no se justificaron por suspender finalmente la actividad prevista. Ambas situaciones excepcionales se atribuyen a la situación de Pandemia

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 10 cursos de los 15 programados ya que parte de ellos tuvieron que ser suspendidos por el confinamiento. No hubo programación en el segundo trimestre, pero en el tercero se retomó incorporando cursos on-line en diferentes formatos: video conferencias, plataforma EPICA (Escuela de Participación e Innovación de Alcobendas) y tutorías on line. Esto último en concreto para el curso “Tramita el Certificado Digital de tu asociación”, curso necesario para ayudar adecuar a las asociaciones a la normativa.

En este sentido, hay que decir que hemos cumplido ampliamente los nuevos objetivos del GPO marcados, tanto en número de cursos on-line, como en número de cursos sobre TIC,S, imprescindibles para que las asociaciones se incorporen al mundo digital y cumplan con los requisitos legales que exige la Administración Electrónica.

El descenso en los datos generales con respecto al año anterior se atribuye, obviamente, a la situación de pandemia. Sin embargo, es destacable que se mantiene 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 cursos por parte de las asociaciones. Se han mantenido también algunos cursos presenciales, aunque reduciendo de forma importante el aforo, por lo que esto también ha repercutido en las cifras totales.

Formación para asociaciones	2018	2019	2020
N.º de cursos	23	23	15
Nº de cursos on line	0	0	6
Nº de cursos TIC´S	6	6	5
N.º de inscripciones	523	489	313
N.º de inscripciones de asociaciones (personas asociadas)	417	418	200

En relación al asesoramiento a asociaciones, disminuyen en general las consultas tanto en Asesoría Jurídica como en asesoría de gestión/información, debido principalmente al confinamiento y posteriormente al descenso generalizado de la actividad asociativa. El dato baja también debido a que no se han realizado las sesiones grupales que se realizan habitualmente: Obligaciones Legales, Obligaciones Fiscales, suspendidas por la pandemia. A partir de abril se reactivó el servicio, ofreciendo la opción de realizar las consultas vía mail o telefónica y en casos necesarios con atención presencial previa cita.

Asesoramiento para asociaciones	2018	2019	2020
N.º de consultas atendidas en asesoría jurídica	114	123	63
N.º de consultas atendidas en asesoría de gestión/información	262	268	166

Acción en Redes Sociales:

Durante el año ha seguido creciendo la actividad en Redes Sociales debido a que, por una parte, se trata de una herramienta con una utilización ya habitual por parte de los usuarios y, por otra parte, la situación excepcional del año 2020 ha generado un uso mucho mayor de las Redes.

Así durante este 2020 se incorporaron en **Twitter** 137 nuevos seguidores con respecto al año 2019, sumando **un total de 1439 seguidores**. El número de nuevos seguidores en **Facebook** es de 105, **alcanzando los 877**. Lo que supone un total de **2.316 seguidores en Redes Sociales**.

Para el año 2020 se programaron 7 cursos TIC's destinados a asociaciones. Habiendo tenido que suspender 3 de ellos debido al confinamiento y pandemia por lo que finalmente se realizaron **4 cursos TIC's**.

En este campo cabe destacar que, para dar cumplimiento a la Actuación Clave 5101 del PAM 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.

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	2019	2020
Nº horas de uso de las aulas en Centros	26.590	6.918
Nº de usos Salón de Actos C. Asociaciones (nº total de usos)	445	112
Nº de usos Salón de Actos C. Asociaciones (nº de usos con apoyo)	52	14
Nº de Usuarios en Centros	230.100	53.387

- Al igual que durante el 2019, este año hemos seguido sin contar con los Auxiliares de Información en los Centros Cívicos, por lo cual tanto el número de horas de uso de las aulas en los Centros, como el número de Usuarios en Centros no refleja la realidad al no ser posible recoger in situ estos datos.

Los valores de la tabla reflejan un descenso enorme una vez más debido a la situación de emergencia sanitaria.

	2019	2020
Nº de actividades culturales de asociaciones apoyadas	381	196
Nº Información usuarios	29.912	1.293

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

- Nº. de **Despachos cedidos a asociaciones: 47** (tres asociaciones menos que en 2019).
- Nº. de **asociaciones con espacio de almacenaje: 46**.

(Adjudicaciones del 100% de las demandas de espacios de almacenaje)

Actividades musicales y culturales con asociaciones:

- N° de **actividades y de asociaciones en la calle: 47 y 82**, respectivamente. El descenso con respecto al 2019 (73 y 107) no es tan notable gracias a las actividades excepcionales que se realizaron en junio y julio así como en otoño.
- N° de **actividades de cine: 11 proyecciones** de cine de autor (disminuye en tres con respecto a 2019).
- N° de **intercambios con grupos de teatro: 0 representaciones** en otros municipios (no se ha realizado ningún intercambio de teatro debido a la situación de pandemia). En 2019 fueron 29 los encuentros y/o intercambios.
- N.º de **actividades en espacios escénicos: 57 actividades**. Frente a las 182 que se realizaron en 2019.
- En cuanto a los **Proyectos Innovadores**, cabe destacar que se producen los primeros pasos para la creación de la Escuela de Circo de Alcobendas, incluyéndose esta en el PAM (actuación clave 5204).

Programación de actividades coordinadas con asociaciones:

ASOCIACIONES EN PROGRAMAS MUNICIPALES	2019		2020	
	N.º asociaciones	N.º asistentes	N.º asociaciones	N.º Asistentes
ALCOBENDAS FLAMENCA	5	363	suspendido	
MUESTRA LOCAL DE TEATRO	15	2.960	11	904*
LECTURAS POÉTICAS	7	208	2	65
BAILES DE SALÓN	1	2.577	1	300**

* Notable disminución del número de asistentes a la Muestra Local de Teatro, debido a la reducción de los aforos por la COVID-19, habiéndose programado cuatro funciones menos ya que algunas asociaciones no pudieron si quiera ensayar.

** Este dato es aproximado ya que no ha habido auxiliares de sala que pudieran recoger el aforo. En cualquier caso, sólo se realizó un Baile de salón con la Asociación El Pisotón por las razones ya apuntadas.

Asociaciones en Fiestas Locales

N.º de asociaciones participantes en Fiestas: 127 (frente a las 162 del año anterior)

- En Navidad/Cabalgata: **42**, uno de los pocos valores que se han visto incrementados (37 en 2019)
- En Virgen de la Paz: **33** (mismo valor que en 2019).
- En Carnaval: **28** (mismo número de asociaciones que en 2019).

(Estas tres primeras Fiestas Locales no se vieron afectadas por la pandemia, no así las siguientes).

- En San Isidro (actividades culturales): **SUSPENDIDO**
- En San Juan: **SUSPENDIDO**

RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS

En relación con el Proceso Gestión de Asociaciones - Asociacionismo:

REGISTRO ASOCIACIONES	2018	2019	2020
Nº asociaciones culturales	109	114	114
Nº asociaciones activas	90	88	88
Nº personas asociadas	12.223	12.119	12.236
Nº de asociaciones nuevas	3	5	0

Se mantienen el número de asociaciones aumentando el número de personas asociadas. No se ha producido el alta de ninguna asociación aunque sabemos que existe alguna que está realizando los trámites administrativos para su constitución.

Tampoco se ha producido la **baja** de ninguna asociación en el Registro Municipal de Asociaciones, Fundaciones y Entidades Análogas del Ayuntamiento de Alcobendas, manteniéndose todas ellas activas.

Según el **sistema de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones**, en el año 2020 se han recibido **seis felicitaciones** por actuaciones del servicio, frente a las dos de 2019.

También cabe señalar que es el segundo año consecutivo en el que se produce un **considerable descenso del número de reclamaciones** y sugerencias (**tan sólo 3, de las cuales sólo una fue una reclamación**, frente a las 12 del año anterior y las 24 del año 2018)

	2018	2019	2020
Reclamaciones recibidas	14	10	1
Sugerencias recibidas	10	2	2
Felicitaciones recibidas	9	2	6

RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

La encuesta de Calidad de Vida de la Ciudad de Alcobendas realizada y cuyo objetivo general ha sido analizar la percepción de la ciudad sobre conceptos concretos de la calidad de vida y su satisfacción de vivir en Alcobendas, destacamos la valoración global de los ciudadanos al servicio según se ve a continuación:

Centro Municipal La Esfera: 7,8

Casa de las Asociaciones: 7,8

RESULTADOS CLAVE

En relación con la Actuación Clave 5202, se ha llevado a cabo la **XXIII Muestra Local del Teatro**, en la que han participado 11 grupos de teatro, **con una asistencia de 904 personas**. Descenso atribuido a la situación excepcional de reducción de aforo así como al cierre de Zonas Básicas Sanitarias.

También se ha realizado el **XIX Certamen de Poesía de las Casas Regionales**, con un aumento de participación más que considerable respecto a otros años. Se han recibido **444 poemas**, frente a los 187 del año anterior o los 191 del 2018. Como información relevante, hay que comentar que alrededor del 35% de los poemas presentados procede de otros países, lo que indica que el Certamen de Poesía gana prestigio a nivel internacional, principalmente en Latinoamérica, como es lógico, de donde se han recibido obras procedentes de Argentina, Ecuador, Perú y Cuba.

Este aumento tan importante en la participación probablemente se ha debido al cambio en las bases respecto al envío por mail como único formato de presentación de las obras, ya que se trataba de evitar el uso de papel por razones sanitarias y medio ambientales.

Cabe destacar especialmente que este año se ha publicado el libro con los poemas premiados en las ediciones del Certamen desde el 2009 al 2019.

En correspondencia con la Actuación Clave 5201, relativo al impulso de las actividades culturales en la calle, se han llevado a cabo 47 **actividades** realizadas por 80 asociaciones (sin considerar índice de repetición). Relación por orden cronológico:

- Cabalgata de Reyes.
- Trastillo (con varias ediciones a lo largo del año).
- Degustación Pescaíto.
- 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)
- Circo en la Calle (con cuatro espectáculos en cuatro ubicaciones diferentes)
- Teatro Interactivo. Monólogos. En el Parque del Arroyo de la Vega.
- Zarzuela en la Plaza del Pueblo.
- Teatro en la Plaza del Pueblo.

- Diversos espectáculos de danza en la entrada del CAA.
- Conciertos de la Banda Municipal de Música en varias fechas.
- Conciertos de la Coral Polifónica de Alcobendas en varias fechas.
- Festival de Circo con cuatro funciones realizadas en la calle (otras programadas hubo que suspenderlas por restricciones en zonas básicas sanitarias).
- Alcobendas en Otoño: con actividades de Danza y de música así como talleres.
- Mercadillo Navideño. Edición Especial del Paseo del Arte y la Artesanía.

Las **asociaciones culturales** con las actividades señaladas más arriba han colaborado en campañas de **apoyo al pequeño comercio** de Alcobendas (**Actuación Clave 5201**),

Para dar cumplimiento de la **Actuación Clave 5201**, en lo relativo a aumentar la visibilidad de la oferta cultural de la ciudad mediante uso de redes sociales, hay que destacar que se programaron **siete cursos sobre redes sociales a las asociaciones, realizándose finalmente 4**. El número de **nuevos seguidores de Twitter** asociaciones asciende a 1.439 (137 nuevos seguidores) y de **Facebook** asociaciones a 877 (de los cuales 105 son nuevos).

APOYO TÉCNICO CULTURAL

Misión

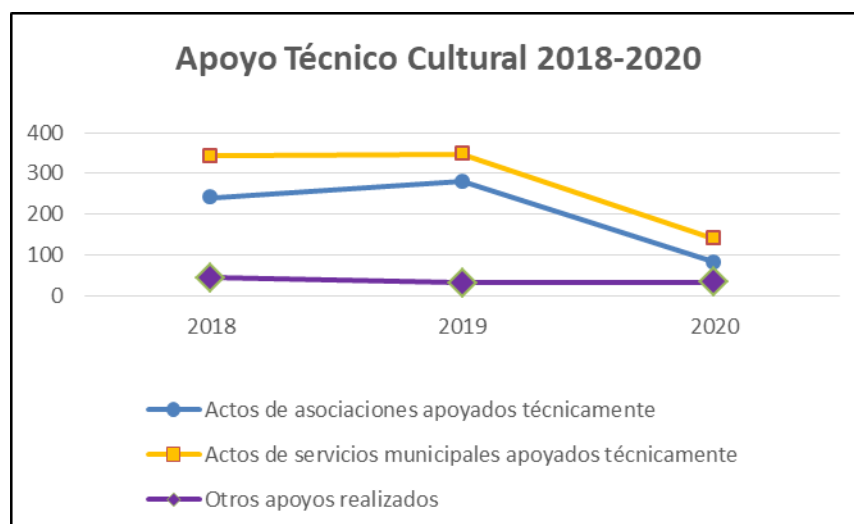
Asesorar y apoyar técnicamente a los servicios municipales en la producción y ejecución de los actos que conforman el programa municipal de actividades.

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

INDICADOR	2018	2019	2020
Reclamaciones recibidas	9	23	39
Sugerencias recibidas	2	6	0
Felicitaciones	6	0	0
Actos de asociaciones apoyados técnicamente	241	280	82
Actos de servicios municipales apoyados técnicamente	342	347	141
Otros apoyos realizados	44	32	33
Total eventos atendidos	627	659	256
Absentismo: horas	2.645	5.490	3.882
Formación: horas	563	264	368
Horas extras personal municipal	8,5	44	15,50
Horas personal externo contratado*	9.539	7.404	1.740

* El dato se refiere a todo al personal técnico, de apoyo y de sala en 2020: Técnicos luces: 747 horas (1.392'5 horas en 2019); Técnicos sonido: 210 horas (749 horas en 2019); Técnico de video: 0 horas (24 horas en 2019); Responsable: 51 horas (41 horas en 2019); Mozos: 418,5 horas (780 horas en 2019); Regidor: (8 horas en 2019); Auxiliar información: 0 horas (126'5 horas en 2019); jefe de sala: 0 horas (1.179 horas en 2019); Acomodador: 313,5 horas (3.103'5 horas en 2019). Como se puede apreciar el número de horas de personal extra contratado baja ostensiblemente al hacerse 403 actos menos que el año 2019.

El dato relacionado con el personal de sala es bastante menor que en el año 2019 por el número de eventos llevados a cabo y al no tener una empresa con los servicios contratados en exclusividad para el ayuntamiento, al dejar de prestar la empresa Exceltia los mismos.



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. Igualmente, se ha renovado el sello del Sistema de Gestión de Calidad cumpliendo con los requisitos de la norma de referencia y con el resto de criterios de auditoría. Se considera nuevamente que se encuentra eficazmente implantado y adaptado a la norma. Se demuestra una vez más el liderazgo y compromiso. Destacando como puntos fuertes el apoyo a la política de calidad, la adaptación a la crisis Covid con priorización a los programas realizados en redes y su comunicación

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.

Se ha puesto en marcha un protocolo de actuación Covid en los espacios escénicos y en los diferentes espacios del exterior en los que se han llevado a cabo diferentes tipos de eventos, afectando a aspectos clave para garantizar la seguridad efectiva tanto de los trabajadores como del público asistente.

PERSONAS

Los trabajadores del Servicio han realizado un total de **15,50 horas extras** por parte del personal de plantilla (frente a las **170 horas extraordinarias en el año 2019**).

Persiste el problema del envejecimiento de la plantilla, cada vez hay más bajas de larga duración y los procedimientos para sustituir a los trabajadores son demasiado largos.

Una persona del Centro de Formación Profesional en Nuevas Tecnologías **José Luis Garci** ha realizado prácticas de formación en el área de producción, una vez pasada la situación generada por Covid 19.

Cuatro trabajadores del servicio han realizado diversos **cursos en la modalidad on-line**, con un total de 368 horas.

ALIANZAS Y RECURSOS

Se ha colaborado con las siguientes empresas externas: **Merino & Merino, Múltiple, Pirotecnia Zaragozana, Asifor, Energia 11 eventos y Grupo Friends en diferentes eventos a lo largo del año.**

Al dejar de proporcionar personal de sala la empresa *Excellia* desde septiembre de 2019 se ha resentido mucho la calidad de la atención a los usuarios de los distintos centros en los que la prestaba, y gracias a un contrato llevado con la empresa Grupo MEG se ha podido

cubrir con personal de sala, actos de forma puntual al final de año. Con el resto de las empresas ha habido buen entendimiento, y la situación originada por el Covid 19 ha marcado la relación con las empresas Múltiple y Carpas idea al suspenderse las fiestas de San Isidro.

Se han mantenido, mediante sus pliegos correspondientes el suministro de las carrozas de la Cabalgata de Reyes y carpa de almacenamiento de carrozas, escenario final de la Cabalgata, infraestructuras para diversas actividades de exterior, Fuegos Artificiales, personal auxiliar, personal técnico y seguridad.

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

Con **ASIFOR** se han actualizado los Planes de Autoprotección de la Cabalgata de Reyes mejorando todos os aspectos de seguridad.

Con **CSP Provea**, y, posteriormente, **Qsafety**, se ha trabajado en la coordinación de actividades empresariales, 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, como el ciclo cine de verano en el parque Cataluña.

Con el **Teatro Auditorio** se ha seguido realizando parte de las Campañas Escolares con actividades de teatro, así como los Títeres en verano adaptándolos al espacio escénico de La Esfera para los más pequeños. También se han realizado actividades puntuales en espacios escénicos y en espacios exteriores en diferentes meses del año: conciertos en el parque de Asturias, Alcobendas en danza, Alcobendas flamenca, ciclos de ópera, dos ciclos de conciertos en la calle: "Brindis de Salas" durante el mes de julio y "Alcobendas en Otoño" durante el mes noviembre, y actuaciones infantiles a cargo de SCIMMIE VOLANTI.

Con **Apoyo Sociocultural** se han realizado los apoyos técnicos necesarios en las actividades de las asociaciones culturales, entre ellas se ha mantenido el programa de Muestra de Teatro durante el mes de noviembre.

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, aunque debido a la pandemia se ha anulado gran parte de la programación dirigida a los mayores. Se ha cedido la sala de la esfera durante varios días para llevar a cabo test antígenos a población de diferentes zonas del municipio.

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 (julio y diciembre) 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, con una menor demanda de solicitudes en la segunda reunión que afectaba a los eventos a desarrollar en el primer semestre de 2021.

Se participa activamente en la coordinación de Fiestas y grandes eventos a través de la "Mesa de la vía pública" y se sigue 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 sigue suponiendo un ahorro 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: Artes Plásticas, TACA y Escuela de Música.

Al producirse este año las incidencias relacionadas con la pandemia algunos de los eventos se han modificado sustancialmente, afectando las evaluaciones de los mismos y hay que tomarlo en consideración de cara a la celebración de los mismos en condiciones normales.

Se ha actualizado la catalogación mediante fichas técnicas de espacios ubicados en vía pública susceptibles de servir como lugar de celebración de eventos.

También se ha puesto al día el Excel que se hizo para hacer valoraciones rápidas de costes de infraestructuras de eventos conforme a las condiciones económicas del pliego de infraestructuras. Ambas tareas se han elaborado en período de confinamiento, mediante teletrabajo.

RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS

Se han registrado **39 reclamaciones** a lo largo del año 2020. El aumento de las reclamaciones se debe al problema de la reserva de las entradas en las actividades llevadas a cabo con motivo del evento de la cabalgata 2021, al bloquearse la herramienta de reserva de entradas on-line debido al gran número de ciudadanos que accedían a la plataforma de venta.

RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

La encuesta de Calidad de Vida de la Ciudad de Alcobendas realizada y cuyo objetivo general ha sido analizar la percepción de la ciudad sobre conceptos concretos de la calidad de vida y su satisfacción de vivir en Alcobendas, destacamos la valoración global de los ciudadanos al servicio según se ve a continuación:

Centro Municipal La Esfera: 7,8

Centro Cultural Pablo Iglesias: 8,3

RESULTADOS CLAVE

Se han **apoyado técnicamente un total de 256 actos** (82 de asociaciones, 141 de delegaciones municipales, 33 apoyos a otros procesos). Estas cifras suponen una disminución clara debido a la situación de confinamiento originado por el Covid 19.

De los actos en los espacios escénicos, 30 se han llevado a cabo en la Sala de Actos del Centro Cultural *Pablo Iglesias*, 34 en *La Esfera*–Plaza Cubierta, 58 en el Centro de Arte y el resto, 134, se realizan en otros espacios o al aire libre. Hay que tomar en consideración los días que se han realizado pruebas Covid en la sala de La Esfera (28 apoyos).

El número de actividades fuera de plazo en 2020 han sido 74 y se han suspendido 412 actos después de solicitados, dato que no vamos a valorar por servicio debido a la situación que ha originado las anulaciones, y en concreto de forma masiva los meses de marzo a junio.

	PETICIONES DE APOYO TÉCNICO FUERA DE PLAZO Y SUSPENDIDAS en 2020												
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
SUSPENDIDAS	9	11	57	68	83	66	4	0	19	34	27	34	412
FUERA DE PLAZO	8	8	1	1	4	7	14	0	3	3	15	10	74
Detalle de las peticiones suspendidas en 2020													
Servicio o Departamento	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
PSC- ASC	5	5	17	38	39	19	0	0	9	10	9	11	162
PBS- MAYORES	1	1	6	4	12	4	0	0	0	1	0	2	31
PBS-ASOCIACIONES	1	0	6	5	4	8	0	0	1	6	3	6	40
PBS-SALUD	0	1	2	0	0	0	0	0	0	1	1	1	6
IMAGINA- INFANCIA	0	0	2	1	0	2	4	0	0	1	3	0	13
MUJER INMIGRACIÓN	0	1	4	0	1	2	0	0	0	0	3	0	11
COOPERACIÓN	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	4
PIC.A	0	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	5
FUNDACIÓN	1	0	3	2	2	0	0	0	0	1	0	0	9
PMD	0	1	0	0	0	1	0	0	2	2	1	1	8
EDUCACIÓN	0	1	6	10	16	17	0	0	0	0	0	9	59
PARTICIPACION	0	0	0	0	0	3	0	0	0	1	0	1	5
ARTES PLASTICAS	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	3
ALCALDÍA	0	0	5	0	0	0	0	0	4	4	1	1	15
ESCUELA MÚSICA	0	0	2	2	5	5	0	0	0	0	0	1	15
TACA	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	1	5
MEDIATECAS	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2	3	0	7
OTROS	0	0	2	2	0	3	0	0	0	4	3	0	14
TOTAL SUSPENDIDAS	9	11	57	68	83	66	4	0	19	34	27	34	412

Fiestas Locales

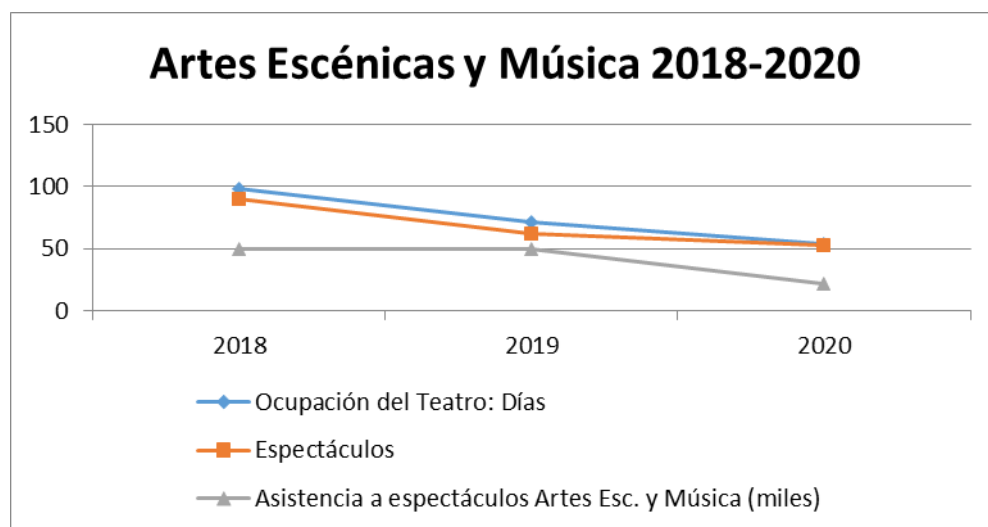
- **Cabalgata de Reyes.** Alquiler mediante pliego de 23 carrozas: tres para los Reyes, 10 para AMPAS y 10 para otras asociaciones solicitantes. Se han instalado seis espacios para personas con discapacidad en el recorrido, y por cuarto año consecutivo se ha geo localizado el recorrido siendo accesible en tiempo real a todos los ciudadanos a través de sus dispositivos electrónicos.
- **Virgen de la Paz.** Sin variaciones importantes en su realización, contratándose las infraestructuras necesarias para los diferentes eventos. Se han instalado tres espacios para personas con discapacidad en el recorrido de la Procesión. Se cambió la empresa concesionaria mediante concurso y resultó la empresa Múltiple como la ganadora del mismo y en Las Candelas la pirotecnia también cambió por concurso a Pirotecnia Zaragozana.
- **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.** No se llevó a cabo por la situación Covid-19.
- **San Juan.** No se llevó a cabo por la situación Covid-19.

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	2018	2019	2020
Ocupación del Teatro: Días	98	90	50
Alquiler del Teatro: Días	7	4	0
Reclamaciones recibidas	5	26	174
Sugerencias recibidas	5	7	4
Asistencia a espectáculos de abono	32.568	33.086	13.729
Asistencia a espectáculos Campaña Escolar	15.048	14.583	6.736
Asistencia a espectáculos Cultura en Familia	6.230	4.870	773
Asistencia cesiones del Teatro asociaciones	14.363	15.059	7150
Espectáculos	71	62	50
Representaciones	124	104	78
Absentismo: horas	1.372	2.158	959
Formación: horas	418	462	297
Asistencia a espectáculos Artes Esc. y Música	53.846	52.539	21.238
Butacas para espectáculos	989	989	989/491



LIDERAZGO Y ESTRATEGIA

Una gran estrategia para la ciudad fue apostar por la cultura en mayúsculas inaugurando en mayo de 1995 un teatro que se ha convertido en un equipamiento imprescindible para los vecinos de Alcobendas. Un teatro que en sus **25 años** ha conseguido situarse en un referente en el mapa artístico nacional e internacional, acogiendo en su escenario a grandes figuras y compañías de prestigio tanto dentro como fuera de sus fronteras.

Debido a la situación sobrevenida por la pandemia el servicio ha trabajado adaptando los diferentes programas a la nueva realidad. Esta nueva adaptación se ha realizado de manera transversal con los diferentes componentes del servicio de cultura.

Uno de los objetivos prioritarios ha sido el apoyo a la cultura donde en la medida de lo posible se ha intentado seguir dando a los ciudadanos los servicios de manera segura y adecuándonos a la nueva realidad. Se ha seguido de manera estratégica proporcionando una oferta cultural y diversa, ajustando las necesidades impuestas por la crisis sanitaria a las diferentes actividades. Se ha definido un protocolo de seguridad general para el servicio y dos más específicos para la recepción de las compañías y para el programa de Campaña Escolar.

Aunque la pandemia vivida ha alterado las previsiones, se han ido cumpliendo las actuaciones claves del servicio recogidas en el Plan de Acción Municipal.

Se ha renovado el sello del Sistema de Gestión de Calidad cumpliendo con los requisitos de la norma de referencia y con el resto de criterios de auditoría. Se considera nuevamente que se encuentra eficazmente implantado y adaptado a la norma. Se demuestra una vez más el liderazgo y compromiso. Destacando como puntos fuertes el apoyo a la política de calidad, la adaptación a la crisis Covid con priorización a los programas realizados en redes y su comunicación.

Dentro de las líneas estratégicas de la comunicación y para poder alcanzar mayor unidad y difusión de las actividades culturales, contamos con una nueva cuenta de redes sociales @Cultura Alcobendas cuyo objetivo es informar sobre las diferentes actividades e iniciativas al mayor número de vecinos.

	Fidelidad		Visibilidad		Interacciones					
	Followers	Fans	Tuits	Publicaciones	Retweets	Menciones	Favoritos	Compartido	Comentarios	Reacciones
	Twitter	Facebook	tw	Facebook	TWITER			FACEBOOK		
TACA										
Artes Escénicas	1497	4734	424	325	522	541	995	168	127	1105

Acercar a los ciudadanos una cultura de calidad, diversa y variada, sigue siendo el objetivo principal del servicio.

Una herramienta estratégica ha sido la creación de la nueva web (teatro.alcobendas.org). Renovada completamente para ofrecer una mejor y más atractiva información sobre sus actividades. Sus servicios ganan en dinamismo, color y prestaciones. Permite a los interesados suscribirse a su newsletter para estar siempre al día de las últimas novedades sobre el teatro. Primera web que se lanza bajo la Plataforma de Portales del Ayuntamiento de Alcobendas y fruto de una estrecha colaboración entre los departamentos de Cultura y

Servicios Interactivos municipales. Web que cumple con la ley de protección de datos y Accesibilidad TIC.

PERSONAS

La adaptación del personal del teatro a la nueva realidad ha sido fundamental para poder desarrollar con seguridad las diferentes actividades programadas. El equipo se ha volcado en el diseño de protocolos que han hecho de nuestro regreso una vuelta segura.

La gestión de los recursos y del personal sigue siendo uno de los objetivos prioritarios del servicio intentando en la medida de lo posible la conciliación familiar.

Destacar que la formación se ha ido adaptando a las necesidades, realizando el equipo los cursos de formación de manera online. El 100% de la plantilla realizó el curso de formación Covid -19 previo a la incorporación después del confinamiento. Debido a la situación tan solo un 23% ha realizado cursos de formación que se encontraban dentro del Plan de Formación del ayuntamiento.

Un 46% de la plantilla ha participado en los diferentes espacios de encuentro y formación que la Red de Teatros ha organizado utilizando diferentes herramientas digitales de formación y comunicación.

ALIANZAS Y RECURSOS

Uno de nuestros grandes aliados sigue siendo la **Red de Teatros de la Comunidad de Madrid** cuya aportación recibida en el ejercicio de 2020 ha sido de **56.499,14 €**, cumpliéndose así su principal objetivo de garantizar una programación de artes escénica y música estable, lo que nos ha permitido poder disfrutar de compañías nacionales e internacionales de alta calidad sin ampliación presupuestaria y con el apoyo económico de la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte.

Un año más la programación cultural del teatro ha podido disfrutar de la adhesión al programa **PLATEA**, con seis espectáculos de alta calidad cuya suma de cachés asciende a un total **42.428 €**, siendo el coste total para el ayuntamiento de **1.525,34 €**.

Otra de las grandes alianzas es la participación del Teatro Auditorio en la **Red Española de Teatros**, Auditorio, Circuitos y Festivales de Titularidad Pública. Pese a las difíciles circunstancias de estos meses, se ha trabajado activamente para mantener el vínculo con el teatro y la ciudadanía, convertidos los medios digitales en espacios de encuentro y formación para actualizar nuestras competencias en temas como la accesibilidad, la comunicación, o el uso de softwares técnicos. Destacar su 20 aniversario en el que el ayuntamiento es socio fundador de la Red Española.

Dentro de las sinergias y alianzas con la **Comunidad de Madrid**, Alcobendas ha podido disfrutar dentro de su programa "Alcobendas en Otoño" de conciertos de música gratuita al aire libre ofrecidos por el programa "Sesión Vermut".

Una fuerte alianza y objetivo estratégico para el enriquecimiento de la ciudad ha sido la celebración de la Gala **Premios Feroz 2020** en el Teatro Auditorio Ciudad de Alcobendas, uno de los espacios más emblemáticos de la ciudad. Dicha Gala reunió a grandes estrellas de cine y series españolas, convirtiendo a Alcobendas en un escaparate de la industria audiovisual. En este sentido, cabe destacar también la colaboración en la realización del video clip de Ana Guerra y David Otero y la entrevista a Luis Tosar para el programa especial dedicado a Penélope Cruz.

Gran parte de la **Comunidad Escolar** ha respondido de manera muy positiva a las propuestas diseñadas para ellos, destacando su respuesta en aquellos espectáculos donde su vuelta requería de unas medidas especiales y de seguridad, viéndonos obligados a limitar los pases a uno por día.

La nueva plataforma de venta de entradas **GIGLON** ha permitido mejorar la eficacia de la venta de entradas aportando herramientas cada vez más avanzadas e intuitivas para el ciudadano.

Destacar la nueva alianza creada con el **Teatro Real** donde a través de su programa "El Real en pantalla", los ciudadanos de Alcobendas pueden disfrutar de la retransmisión de grandes óperas producidas por dicho Teatro.

Dentro del cumplimiento de las acciones del Plan Municipal de Alcobendas destacar la alianza con el **Consejo de la Juventud** y el compromiso con los jóvenes en la programación de los conciertos de la Semana de la Juventud.

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

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.

Una vez más la accesibilidad a la cultura sigue siendo uno de los aspectos prioritarios. Como mejora, cabe destacar el cumplimiento de la accesibilidad TIC en la nueva página web.

La adaptación de las promociones a las diferentes situaciones ha sido fundamental para consecución del objetivo de fidelización, siendo, un vez más, el descuento 3 +1 el más demandado por las familias en los espectáculos infantiles, seguido del 25% para mayores de 65 años en el resto de los espectáculos.

La difusión de la programación se sigue apoyando en herramientas comunicativas: como la revista municipal *Sietedías*, la web del Teatro Auditorio, las redes sociales como *Twitter* y *Facebook*, las diferentes plataformas de la Red de Teatros y uno de nuestros soportes comunicativos fundamentales que es la revista "El público" adaptando la revista a las nuevas necesidades pudiendo ver su información a través de un código

RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS

La programación del segundo semestre se ha ido poniendo a la venta mes a mes cumpliendo en todo momento con las medidas y restricciones sanitarias. Se han limitado los aforos tanto en la sala (50 %) como en el escenario (45 personas máximo) y los tiempos de duración de las actividades a un máximo de 2 horas.

Durante el confinamiento se ha realizado un esfuerzo por estar presentes en las redes sociales y de alguna manera continuar con el calendario cultural asomándonos a las casas de nuestros vecinos: actuaciones e iniciativas online como: Día del Teatro, Día de la Danza, Día del Circo, sin olvidarnos del 25 aniversario del teatro, propuestas de óperas, propuestas de teatro, etc.

El apoyo a los proyectos realizados por asociaciones y otras entidades ha sido de **14 cesiones** con una ocupación total de **7.150 personas**.

Con motivo del Estado de Alarma decretado en el mes de marzo, tuvieron que anularse los espectáculos previstos en las fechas afectadas, estableciéndose después que las solicitudes de reintegro de entradas se canalizasen a través del sistema de Sugerencias y Reclamaciones, lo que ha provocado un total de 156 reclamaciones de las 174 asignadas al Servicio, más 4 sugerencias.

En el segundo semestre debido a la situación provocada por la Covid -19 que ha afectado a la reducción de aforos, pasando de 989 a 491 butacas, ha quedado suspendido temporalmente el programa de abonos Amigos del Teatro.

AMIGOS DEL TEATRO	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
Abono General Amigos	348	350	347
Abono General Butacas	644	651	647
Abono Alternativo Amigos	202	212	212
Abono Alternativo Butacas	367	384	384
Abono Familia Amigos	50	48	50
Abono Familia Butacas	164	154	166

Se ha programado una temporada llena de teatro, música, ópera, circo y danza para todos los gustos y de todos los formatos, en un año en el que el teatro ha celebrado su 25 cumpleaños. Debido al estado de alarma, de los 28 espectáculos programados para el primer semestre, 16 tuvieron que ser suspendidos. Trece de ellos han sido reprogramados nuevamente en la segunda temporada de 2020 y primera temporada de 2021. Los tres espectáculos que no se han podido reprogramar ha sido por dificultades en el desplazamiento del elenco y las compañías al ser espectáculos internacionales.

Es preciso destacar grandes producciones como " Lehman Trilogy", "Señora de rojo sobre fondo gris ", "Mrs. Dalloway", "Los Hijos" ,"Shock" (el Cóndor y el Puma) un gran montaje producido por el Centro Dramático Nacional . Otros grandes nombres de teatro David Mamet (Trigo sucio) y Samuel Beckett (Esperando a Godot). La música nos ha acompañado con grandes estrellas como "Pedro Guerra", "Mayte Martín". Hemos podido disfrutar de teatro contemporáneo de la mano de la compañía Teatro Kamikaze con Las

Canciones y Jauría, dos propuestas que han dado muchísimo que hablar, destacando de la última el merecido Premio Cultura Contra la Violencia de Género 2019.

Igualmente, hemos tenido el honor de contar con grandes figuras de la interpretación como José Sacristán, Blanca Portillo, Adriana Ozores, Nancho Novo, y Pepe Viyuela.

Por último, hay que reseñar uno de los proyectos más originales y sugerentes, donde el circo y la música se han dado la mano en el escenario con el encuentro entre seis malabaristas de la compañía Pistacatro y la Banda Sinfónica de la Escuela Municipal de Música de Alcobendas.

Se ha aumentado la programación en la calle destacando los programas **“Cultura en Desescalada”** con la participación de la asociación Scimmie Volantie y la formación camerística “Brindis de sala”, programa **“Alcobendas en Otoño”**, con la colaboración de la Comunidad de Madrid. Realizando 7 espectáculos con 11 funciones.

La calidad de los espectáculos sigue siendo el objetivo prioritario del Servicio.

Destacar la gran respuesta a la programación infantil por parte del público familiar.

Porcentaje de ocupación (enero –marzo aforo 989)	AÑO 2020
	79 %
Numero de espectáculos abonos	10

Porcentaje de ocupación (octubre- diciembre aforo 490)	AÑO 2020
	60%
Números de espectáculos abonos	12

RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

La encuesta de Calidad de Vida de la Ciudad de Alcobendas realizada y cuyo objetivo general ha sido analizar la percepción de la ciudad sobre conceptos concretos de la calidad de vida y su satisfacción de vivir en Alcobendas, destacamos la valoración de los ciudadanos al servicio y equipamiento del Teatro Auditorio con una puntuación: **conocimiento 9,3, utilización 8,9 y valoración (nota media) 8,5.**

RESULTADOS CLAVE

Los **asistentes a espectáculos** de **Artes Escénicas y Música** (Abonos, “Cultura Express”, “Puro Teatro”, Campaña Escolar y cultura en familia) han alcanzado un total de **23.752 asistentes**, en los **56 espectáculos** donde 59% de esos espectáculos sus aforos han sido reducidos al 50%.

Sumado a los espectadores que han disfrutado de las producciones realizadas por entidades locales y organizaciones alcanza un total de **30.902 asistentes**.

La recaudación por venta de entradas y cesiones ha sido de **166.568€**, que tras la liquidación de entradas y otros gastos asociados arroja unos ingresos netos de **143.442€**.

CONCEPTO	2019	2020 (enero-marzo aforo 989)	2020 (octubre-diciembre aforo 491)	TOTAL 2020
Nº espectáculos (Abono General, Alternativo, Cultura Express y Puro Teatro)	19+9+6+6=40	5+2+2+2+=11	8+0+2+12= 22	33
Espectadores de Abono	26.562	6.073	4329	10.402
Nº espectáculos / Nº funciones (Abono Familia y Cultura en Familia)	22/22	3/3	10/10	13/13
Espectadores de Cultura en Familia (abono familia y cultura en familia)	10.693	2344	1815	4149
Nº espectáculos / Nº funciones (Campaña Escolar)	12/34	5/15	5/6	10/21
Espectadores de Campaña Escolar	14.983	5.542	1195	6.737
Nº espectáculos / Nº funciones Cesiones	23/23	6/6	8/8	14/14
Espectadores de Cesiones de Asociaciones	15.971	4510	2640	7150

ARTES PLÁSTICAS

Misión

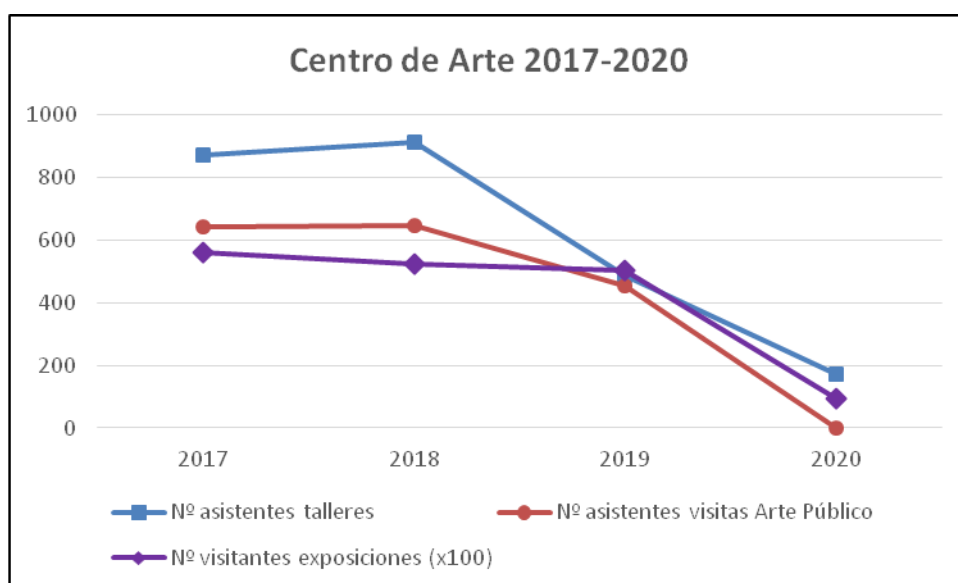
Favorecer el acceso al Centro de Arte, el uso de sus instalaciones y el alquiler o cesión de espacios, equipo y personal.

Con la difusión de artistas, diseñadores y fotógrafos 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	2018	2019	2020
Reclamaciones recibidas	3	10	2
Sugerencias recibidas	1	3	1
Felicitaciones recibidas	0	0	8
Asistencia a exposiciones Centro de Arte	52.151	50.122**	9.339
Asistencia a talleres de Cultura en Familia	911	488	170
Asistencia a visitas guiadas de "Arte en la ciudad"	645	452	0
Absentismo: horas	700	797	1693
Formación: horas	214	233	276
Inversiones de obras de arte	20.000	0	30.000
Nº de usos totales	514	602	204
Nº de personas usuarias	22.141	23.127	7.054

**Estimación (promedio 2019/2020)



LIDERAZGO Y ESTRATEGIA

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.

Con motivo de la situación ocasionada por el confinamiento, colaboramos y lideramos el proyecto "Photoespaña desde mi Balcón" donde a través de redes recogimos las fotografías elaboradas por los ciudadanos de Alcobendas y en junio expusimos las 50 seleccionadas en 5 espacios diferentes de la ciudad.

Por segundo año consecutivo se ha instalado el Belén Municipal en el Centro de Arte. En esta ocasión en el Punto de Encuentro siendo el espacio mayor y atrayendo a un gran número de ciudadanos (2993 visitantes) a pesar de las restricciones. Con esta disposición muchos de los visitantes al Belén visitaron después las salas de exposiciones.

Volvemos a realizar la elección y entrega de la VI edición del Premio Internacional de Fotografía siendo el galardonado Ramón Masats.

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 coordinar los programas.

Se ha renovado el sello del Sistema de Gestión de Calidad cumpliendo con los requisitos de la norma de referencia y con el resto de criterios de auditoria. Se considera nuevamente que se encuentra eficazmente implantado y adaptado a la norma. Se demuestra una vez más el liderazgo y compromiso. Destacando como puntos fuertes el apoyo a la política de calidad, la adaptación a la crisis Covid con priorización a los programas realizados en redes y su comunicación.

En lo que se refiere a la acción en **redes sociales**, durante el confinamiento se realizó una ardua labor por crear contenidos y hacer publicaciones para visibilizar la actividad del Centro de Arte a través de la web y nuestros perfiles de twitter y Facebook, elaborando un cuadro sistemático de publicaciones. Alcanzamos 2.302 seguidores en Twitter (aumentando un **7%** con respecto al 2019) y 4.381 seguidores en Facebook, aumentados con respecto al año anterior gracias a la recuperación de la cuenta bloqueada por política de Facebook. En el área de Cultura, es la cuenta de Twitter (@ALCBDS_Carte) que más ha subido en tweets, retweets y favoritos, y es la cuenta de Facebook (@centroartealcobendas) que más ha subido en seguidores, compartidos, comentarios y me gusta y, más aún, la que más publicaciones ha hecho de todo el ayuntamiento: **1062 publicaciones**.

2020	Fidelidad		Visibilidad		Interacciones					
	Followers	Fans	Tuits	Publicaciones	Retweets	Menciones	Favoritos	Compartido	Comentarios	Reacciones
	Twitter	Facebook	Twitter	Facebook		Twitter			Facebook	
CENTRO DE ARTE	2302	4381	850	1062	1198	620	4495	1621	431	13293

PERSONAS

En diciembre del 2019 se eliminó la figura del conservador de la Colección de Fotografía de Alcobendas, José María Díaz Maroto, cuyas funciones abarcaban diversos temas relacionados con la Colección y la fotografía (difusión, exposiciones, itinerancias...), recayendo las tareas en el equipo. Con un gran esfuerzo se realiza la itinerancia de la Colección a Bucarest, a través de la Embajada de Rumanía con la exposición "España en la mirada de cuatro clásicos: Premio Nacional de Fotografía". También se asume, por parte de la coordinadora del servicio la constitución y gestión de la comisión asesora en compras que se encarga de la adquisición de las nuevas obras que formarán parte de la Colección.

Los cursos de formación también se han visto afectados realizándose menos formación y la que se ha hecho fue on-line. Sólo 2 personas del equipo realizaron un curso de "Actualizaciones Legislativas" de 160 h, y otras 4 de "Firma y certificados Electrónicos" de 10 horas. Además todo el personal del Centro de Arte realizó el curso sobre COVID-19 del Ayuntamiento de Alcobendas, para prevenir y controlar los contagios, implantado por el departamento de Prevención de riesgos laborales, en mayo de 2020, para la reincorporación a los puestos de trabajo.

En octubre de 2019 causó baja por IT Belén Poole, quedando el Servicio con una técnica menos, justo en plena época de cambios, su plaza no se cubrió en ningún momento durante todo el año. Se incorporó de nuevo el 1 de diciembre de 2020, pero su ubicación física fue en el Ayuntamiento y no en el Centro de Arte, realizando las labores a distancia y reajustando sus tareas a esta situación.

El programa expositivo previsto para el 2020 se vio suspendido con motivo de la pandemia y esto hizo que los últimos meses del año hayan sido especialmente complicados, ampliando las exposiciones que no se habían podido visitar por el cierre ("**Invisibles**" y "**No tengo tiempo**") y modificando el programa expositivo del 2021.

En mayo se pudo contratar a "**Blasco 19 fotografía y formación**" para las labores de conservación, mantenimiento y asesoría fotografía en piezas de la Colección. Trabajo muy importante para proteger nuestra Colección de una manera correcta máxime cuando se quiere exhibir de forma continua en nuestras salas.

ALIANZAS Y RECURSOS

Habitualmente trabajamos con las siguientes empresas: **Seromal, Ilunion** (vigilancia y seguridad del centro), **Ordax** (hasta febrero de 2020; después pasa a **Producciones Múltiples** personal de apoyo y de montaje de exposiciones), **León** (pintura de salas), **Diagonal 80** (producción lonas del boulevard), **Avinilo** (vinilos) y **Mirarte** para gestionar las visitas de Arte en la Ciudad y como colaborador en el programa didáctico. **Baltasar Cornejo** continúa haciendo el transporte y **Marco Estudio** se ocupa del enmarcado de las obras de la Colección. **Madrid ART** hace la campaña de verano.

Continuamos con la anómala situación que se produjo ya en el 2019, con la empresa **Excelltia**. Desde su falta no hemos tenido personal de información y control, provocando la falta de atención tanto telefónica como personal, esto ha mermado la calidad del servicio. Así mismo, y dado que no hay vigilantes de sala de manera permanente, no se ha podido contabilizar la asistencia de público desde el mes de septiembre 2019. La seguridad de las piezas expuestas no ha cumplido los requisitos de calidad que se exigen en una sala de nuestro prestigio. En septiembre de 2020, finalmente y tras varias negociaciones con la empresa de vigilancia Ilunion, el vigilante de rondas anota, en la medida de lo posible, el número de visitantes a las exposiciones, para poder llevar una contabilidad de las mismas. Dicha situación se mantendrá hasta que entre la nueva

empresa de vigilancia de salas que sigue siendo necesaria para dar un servicio de calidad y atención al visitante.

Se mantiene el acuerdo con la **Comunidad de Madrid** a través de la red ITINER para exponer en Alcobendas. En concreto en el 2020 se han realizado dos exposiciones: "Imágenes transferidas" en el Centro Anabel Segura y "Mad about Hollywood", en el Centro de Arte.

Continúa también la colaboración con PhotoEspaña que incluyó la exposición del ganador de "Descubrimientos 2019" en la sala Punto de Encuentro, retrasada a septiembre con motivo de la pandemia, así como la exposición de Máster PIC.A Photoespaña y el proyecto surgido con motivo del confinamiento de "PHE desde mi balcón".

A pesar de las dificultades derivadas de la pandemia, hemos tenido grandes exposiciones que han acercado al ciudadano al mundo del arte como: "Invisibles", "Ortiz Echagüe: Tradición y Atuendo", con la aportación de los trajes de las Casas Regionales de Alcobendas, y otra de gran éxito como "El Arte en el Comic, en colaboración con la Fundación Telefónica.

Se plantea un nuevo proyecto participativo muy ambicioso que ha supuesto un gran esfuerzo en nuestro servicio. Para ello se contrata a la Fundación Boa Mistura que ha trabajado con distintos sectores de la sociedad local. Debido a las restricciones de la pandemia hubo que reducirlo, aun así contamos con: bienestar social y diversos servicios municipales haciendo a los participantes que se involucren en el barrio.

Este trabajo consistió en 3 acciones.

1. Se realizó una colaboración con el Consejo de Infancia y con los colectivos de Akuario y La Pecera donde a través de una encuesta y lluvia de ideas acerca de lo que les transmite la ciudad de Alcobendas, surge la palabra "Sueños", Dicha palabra fue **pintada en un panel por los niños** que se instaló en la rampa del Centro.
2. Se realizan encuentros en el CAA con mayores, y con jóvenes, durante la semana de la juventud, y en colaboración con el departamento de **Juventud, Infancia y Adolescencia**, con los que se hace una encuesta online para que los Boa Mistura cogiesen ideas que formasen el texto de los dos paneles que se expusieron junto al realizado con los niños del Consejo de Infancia, surgiendo así **"Somos semillas, soy raíz"**.
3. Creación por parte del colectivo Boa Mistura de los paneles **"Somos semillas, soy raíz"**.

Muy importante sigue siendo la experiencia relacionada con el arte y la educación que se ha llevado a cabo por tercer año consecutivo, en estrecha colaboración con el **Patronato de Bienestar Social**. En febrero, se realiza un taller con "Akuario", adolescentes en riesgo de exclusión social, de 6 sesiones y cuyo resultado final era una intervención en el Parque Comunidad de Madrid, con motivo del Estado de Alarma se pospone dicha intervención y la previsión es retomarlo en 2021.

En el año 2020, a pesar de la situación, se realizaron un total de **34 exposiciones**, algunas de ellas en colaboración con entidades de marcado prestigio como Fundación Telefónica, Red ITINER, Photoespaña...

Especial interés despertaron las exposiciones de "Invisibles" sobre el bienestar animal, "XXV Años en Cartel del TACA" (en conmemoración del 25 aniversario de la apertura del Teatro) y la exposición de "Foto no Foto" realizada con piezas de nuestra Colección, así como "El Arte en el Comic", (en colaboración la Fundación Telefónica), esta última contó con 2741 visitantes.

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".

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 el campus de verano de Imagina: Taller de grafiti y arte urbano (12 a 15 y de 15 a 17) con un lleno absoluto a pesar de la situación.

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. Además se apoya el montaje e instalación en otros servicios como la exposición "Mujeres en el arte" de Concha Mayordomo y "La Colección de Madelmans" de José Manuel Cortés en el *Espacio Miguel Delibes*.

Continuamos trabajando en programas transversales como "Cultura en familia", sobre todo el último trimestre del año, realizando los talleres didácticos de las exposiciones.

A pesar de la situación hemos seguido prestando aulas y colaborando con las actividades que, de manera puntual y con las medidas socio sanitarias necesarias se han llevado a cabo, tales como "Papel Continuo", "Conferencias de arte y poesía" de Mediatecas, apoyo de tutoría al Centro Psicopedagógico del Ayuntamiento. Se han cancelado las actividades y cursos de la UPA y de los servicios de mayores durante todo el 2020, mermando con ello el uso de las aulas y en consecuencia, el número de usuarios.

El **Departamento de Comunicación** se sigue encargando de diseñar y gestionar la producción de dípticos (ahora sólo digitales) e invitaciones de las exposiciones, requiriendo una coordinación y ajustes cada vez más efectivos. Este año, prácticamente se ha eliminado la elaboración de los catálogos.

PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

Este año, habíamos preparado la tercera **Noche en Blanco** de Alcobendas, en esta ocasión, con el tema del Circo, coordinados con diez departamentos municipales y otros colaboradores externos. La actividad finalmente se canceló a una semana de su celebración por confinamiento perimetral del municipio. Todo el trabajo y todas las precauciones socio-sanitarias estaban contempladas y organizadas. En la misma situación se vio **Fotonoché** que tampoco se pudo realizar.

En la línea de desarrollo del talento local y la apertura a los colectivos relacionados con las artes, continuamos ofreciendo a la asociación Artistas del Pueblo la posibilidad de programar una exposición en el Centro Anabel Segura, el concurso de fotografía "Ciudad de Alcobendas", que convocan junto con la asociación Acontraluz.

Se ha expuesto, en el Punto de Encuentro, a la ganadora de la edición de 2019 del programa "Descubrimientos PhotoEspaña" (Lilia Luganskaia) y participamos en el festival de PhotoEspaña con cinco exposiciones presentes en la sección oficial.

Celebramos la VI Edición del Premio Internacional de Fotografía, el jurado falló a favor de Ramón Masats. El premio se entregó en un acto con una posterior charla entre el premiado y Chema Conesa. En el 2021 se realizará la exposición de su obra.

En 2020 se han realizado intervenciones de conservación en 142 obras de la Colección de Fotografía.

Por otro lado, la Colección ha viajado en 2020 a Bulgaria a través de la Embajada de Rumanía que realizó la exposición "España en la mirada de cuatro clásicos: Premio Nacional de Fotografía", con 16 obras procedentes de nuestra Colección de fotografía.

RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS

El **número de usos de los espacios** del Centro de Arte ha sido de **204**, con un total de **7.054 usuarios**, la disminución se produce por el cierre del edificio el 13 de marzo. La reapertura se hace el 8 de junio cumpliendo las restricciones y reducciones de aforo que nos indican las autoridades sanitarias, Adaptándonos a las medidas en cada momento. Los confinamientos perimetrales ocurridos a lo largo de todo el año tienen una influencia sustancial en la cifras.

En cuanto a las exposiciones, se han llevado a cabo **35 exposiciones**, nueve en las salas 1, 2 y 3 del Centro de Arte, cuatro en el "Punto de Encuentro", ocho en el Centro Cultural *Anabel Segura*, cinco en la Ciudad Deportiva *Valdelasfuentes*, cuatro en los bulevares de la ciudad, una en la Plaza Mayor, dos en 6 ubicaciones distintas en espacios exteriores y dos en el Espacio *Miguel Delibes*.

Las **visitas a las exposiciones del Centro de Arte**, en los periodos en los que se ha permitido la apertura, han sido un total de **9.339 visitantes**. Esta cifra supone una disminución respecto a años anteriores, no solo por la pandemia, sino porque no se ha podido contabilizar la asistencia, seguimos sin personal auxiliar que controle las salas de exposiciones.

Las visitas anuales a la sala de exposiciones del Centro Cultural *Anabel Segura* suman un total de **825**. La exposición más visitada ha sido la de Goyo González, seguida de la exposición de Daniel Ibarzábal. Se suspendieron 2 exposiciones por la pandemia, que pasarán a formar parte del programa expositivo del 2021.

En *Valdelasfuentes* no hay control de asistencia. Se cancelaron dos exposiciones.

Las actividades pensadas para el programa **Campaña Escolar** ("Transforma tu espacio", "Espacio Creación", Talleres de fotografía, "Arte en la ciudad", "El arte en el cómic"), a pesar del gran esfuerzo realizado por el equipo para adaptarlas a los protocolos existentes, se han visto seriamente perjudicadas y han tenido una demanda muy escasa. Finalmente, sólo se han podido realizar los talleres de la exposición de "El Arte en el Cómic".

Dentro de la programación de "**Cultura en Familia**", se han ejecutado sólo 4 actividades puesto que el programa se canceló y se volvió a reactivar en el tercer trimestre del año. Tampoco hemos podido realizar las actividades del Tren del Arte y ni la colaboración que proponíamos todos los años para de las fiestas de San Isidro. En 4 de julio, sí se pudo organizar por cuarto año consecutivo la "Ruta de Arte en la Ciudad en bicicleta", enmarcada en la Semana de la Movilidad, con gran éxito a pesar de las circunstancias adversas.

En este año y siguiendo uno de los objetivos del PAM se han realizado dos grandes exposiciones en la calle, 50 fotografías con Historia en la Plaza Mayor y #phedesdemibalcón, esta última con dos periodos expositivos: el primero repartido en 5 ubicaciones por la ciudad y el segundo en CM la Esfera.

La **ocupación global** anual del Centro de Arte, con Mediatecas y Apoyo Sociocultural, fue de **82.193** visitantes frente a los 213.415 del año pasado.

En lo que se refiere a la acción en **web y redes sociales**, el número de visitas a la web del Centro de Arte se mantiene con respecto a la cifra del año anterior, alcanzando 37.161 visitas. Durante el confinamiento se realizó una ardua labor por crear contenidos y hacer publicaciones para visibilizar la actividad del Centro de Arte a través de la web y nuestros perfiles de twitter y Facebook, elaborando un cuadro sistemático de publicaciones. También se realizaron pequeños videos de las exposiciones y sus montajes para la web como las redes. Con un total de 42 videos y **12.453** visualizaciones.

Alcanzamos 2.302 seguidores en Twitter (aumentando un **7%** con respecto al 2019) y 4.381 seguidores en Facebook, aumentados con respecto al año anterior gracias a la recuperación de la cuenta bloqueada por política de Facebook. En el área de Cultura, nuestra cuenta de Twitter (@ALCBDS_Carte) es la que más ha subido en tweets, retweets y favoritos, al igual que la cuenta de Facebook (@centroartealcobendas) que más ha subido en seguidores, comentarios y me gusta y, más aún, la que más publicaciones ha hecho de todo el ayuntamiento: **1062 publicaciones**.

RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

La encuesta de Calidad de Vida de la Ciudad de Alcobendas realizada y cuyo objetivo general ha sido analizar la percepción de la ciudad sobre conceptos concretos de la calidad de vida y su satisfacción de vivir en Alcobendas, destacamos la valoración global de los ciudadanos al servicio según se ve a continuación:

Conocimiento: 7,7

Utilización: 7,6

Valoración (nota media): 8,4

RESULTADOS CLAVE

Siguiendo las líneas definidas en el PAM (Plan de Acción Municipal), continuamos con la actuación clave nº 5201, que es acercar la cultura al ciudadano en nuevos espacios, escenarios y con estrategias innovadoras.

En lo relativo a la actuación clave nº 5203, durante el 2020 hemos apostado por fomentar el Centro de Arte como eje revitalizador del Distrito Centro, dinamizando y facilitando a los ciudadanos el disfrute de exposiciones variadas y cercanas, tanto dentro del centro, como en otras ubicaciones, llevando a cabo proyectos de arte urbano (instalaciones, graffitis) en la ciudad.

Además, se ha realizado el proyecto para la puesta en marcha de una cafetería-bar en el Centro, con el objetivo de dinamizar más aún las actividades que se llevan a cabo.

También se ha puesto en marcha la licitación de unos productos de merchandising (tienda), cuya implantación se llevará a cabo en el 2021.

Durante todo el 2020, mediante dos exposiciones, se ha mantenido parte de la Colección de Fotografía expuesta, en el espacio permanente que se inició en 2019, y así dar a los visitantes la posibilidad de conocer los magníficos fondos fotográficos que posee Alcobendas.

MEDIATECAS

Misión

Facilitar a la población el acceso a la información y el conocimiento en diversos soportes (libros, cedés, cederrones, 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	2018	2019	2020
Reclamaciones recibidas	90	52	20
Sugerencias recibidas	69	52	26
Asistentes a actividades de animación	27.975	25.390	12.710
Horas de servicio al público	13.479	13.642	10.883
Horas de uso multimedia	182.154	147.791	73.895
Usos de la sala de lectura	307.897	308.538	159.200
Absentismo: horas	2.832	2.507	3.963
Formación: horas	1.056	849	2.922
Fondos documentales	205.456	208.607	206.844
Índice general de documentación	1,77	1,77	1,74
Puestos de Mediateca ¹	820	826	
Índice de disponibilidad de puestos de lectura/10.000 habitantes ²	70,66	70,22	
Usuarios registrados	49.238	48.930	48.990
Índice relativo de usuarios registrados	42,43	41,60	41,37
Préstamo de libros y otros soportes	199.224	189.980	87.143
Ratio de documentos prestados	4,04	3,88	1,77

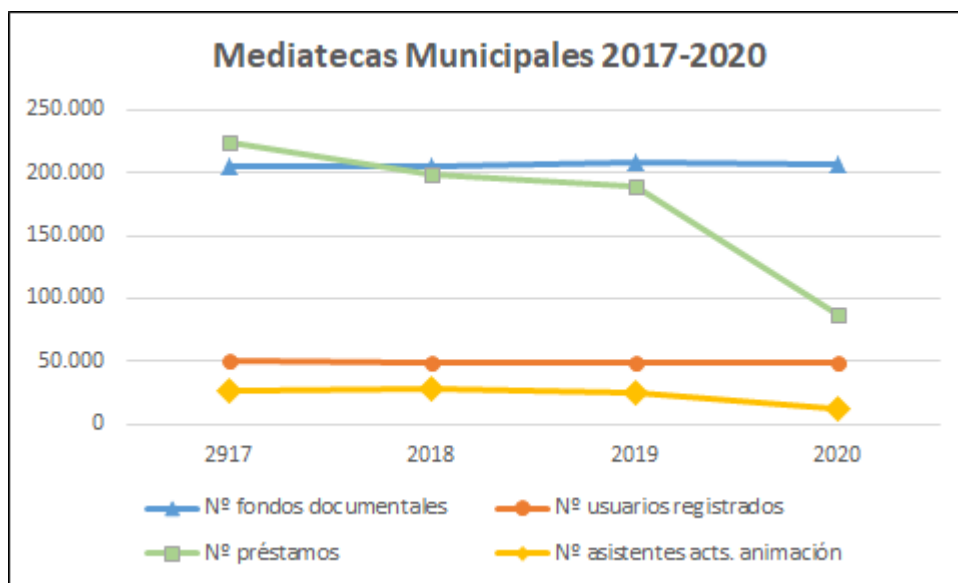
* Mediatecas cerradas del 11 de Marzo al 19 de Mayo y limitación de servicio y aforos durante el resto del año por Covid-19.

¹ El indicador de puestos en mediateca ha variado durante el 2020, adaptándose a las medidas de prevención COVID19:

- Del 1 de Enero al 10 de Marzo: 826 puestos de mediateca.
- Del 11 de Marzo al 7 de Junio: 0 puestos de mediateca (periodo de confinamiento y reinicio de la actividad).
- Del 8 de Junio al 21 de Junio: 32 puestos de mediateca (apertura de los puestos de ofimática e internet al 40 % del aforo).
- Del 22 de Junio al 31 de Diciembre: 141 puestos de mediateca (apertura de las salas de estudio al 40 % del aforo).

² Calculado por períodos, los índices de disponibilidad de puestos de lectura/10.000 habitantes:

- Del 1 de Enero al 10 de Marzo: 69'24.
- Del 11 de Marzo al 7 de Junio: 0.
- Del 8 de Junio al 21 de Junio: 0'27.
- Del 22 de Junio al 31 de Diciembre: 11'99.



LIDERAZGO Y ESTRATEGIA

El año 2020 ha estado marcado por la pandemia COVID-19, por lo que la programación tuvo que anularse durante el periodo de confinamiento y, posteriormente, se adaptó a las medidas socio- sanitarias vigentes en cada fase.

Como herramientas para realizar el seguimiento y evaluación de los objetivos marcados en GPO, se establecen reuniones de equipo y se valoran cuestionarios de las actividades, también con la empresa externa que proporciona los auxiliares de la mediateca de Centro de Arte. El objetivo es facilitar la información actualizada sobre el servicio a todos sus miembros.

En el servicio de Mediatecas se realizan de manera sistemática reuniones de responsables con periodicidad semanal para el seguimiento de las acciones en desarrollo y el debate de propuestas. En base a esta línea de acción, surgen las mejoras para el programa anual del año siguiente.

Se implementan mejoras que derivan del análisis de los cuestionarios de evaluación que rellenan los usuarios de clubes de lectura y de actividades realizadas con centros educativos.

Se ha renovado el sello del Sistema de Gestión de Calidad cumpliendo con los requisitos de la norma de referencia y con el resto de criterios de auditoria .Se considera nuevamente que se encuentra eficazmente implantado y adaptado a la norma. Se demuestra una vez más el liderazgo y compromiso. Destacando como puntos fuertes el apoyo a la política de calidad, la adaptación a la crisis Covid con priorización a los programas realizados en redes y su comunicación.

Dentro de las líneas estratégicas de la comunicación y para poder alcanzar mayor unidad y difusión de las actividades culturales, contamos con una nueva cuenta de redes sociales @Cultura Alcobendas cuyo objetivo es informar sobre las diferentes actividades e iniciativas al mayor número de vecinos.

PERSONAS

Se establece un Plan de desescalada coordinado desde mediatecas con el Servicio de Gerencia, la Dirección de Cultura y el Dpto. de Riesgos Laborales que se materializa en el mes de mayo con la reapertura de las mediatecas. Se limita la estancia en las zonas comunes y el acceso al fondo, y se marcan itinerarios de entrada y salida. Los servicios de préstamo, internet y ofimática quedan habilitados adaptándose a la normativa de prevención (reducción de aforo, cuarentena de documentos), anulándose además la utilización de las salas infantiles.

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 enero se incorpora un nuevo auxiliar administrativo que sustituye al anterior por permiso de maternidad.

La técnico superior de la mediateca Anabel Segura se jubila el 26 de Junio. No se cubre la plaza, por lo que la cobertura de su horario se realiza a través de ampliaciones de auxiliares de mediateca.

Se anuló el curso de Catalogación RDA, correspondiente al Plan de Formación Específica del Ayuntamiento, previsto para el último cuatrimestre del año.

Recursos humanos oferta formación online para todos los trabajadores. Los cursos realizados son: Gestión de equipos virtuales (1 trabajador), Actualizaciones legislativas (13 trabajadores), Administración electrónica (3 trabajadores), Análisis de problemas y toma de decisiones (1 trabajador), Contratación pública electrónica: e- contratación (3 trabajadores), Ética Pública (2 trabajadores), Expediente electrónico (1 trabajador), Gestiona eficazmente el correo electrónico (2 trabajadores), Identidad Digital: Firma y certificados digitales (19 trabajadores), Inteligencia artificial (3 trabajadores), Preparación y adjudicación de los contratos públicos (1 trabajador), Lenguaje no sexista en el ámbito laboral (2 trabajadores), Ley 39/2015 (1 trabajador), Ley Orgánica 3/2018 (2 trabajadores), Modernización del lenguaje administrativo (4 trabajadores), Nociones básicas de teletrabajo (4 trabajadores), Prevención y protección contra incendios (1 trabajador), RCP y manejo DESA (9 trabajadores) y Resiliencia (1 trabajador).

Algunos trabajadores han realizado cursos específicos del programa de formación ofrecido por la FMM y la FEMP: Iniciación a la Gestión de Bibliotecas Públicas, Agenda 2030, Catalogación RDA, Big Data, Ciberseguridad, Contratación pública, Técnicas de animación a la lectura, Bibliotecas digitales, Documentación electrónica).

La responsable de la Mediateca Pablo Iglesias acude a los eventos "PÚBLICA 20: Encuentros profesionales de cultura" en Enero; y a "Lab 2020. Narrativas digitales: aliados en la promoción de la lectura", en el mes de Febrero.

Se ha participado en el "Pacto Social por el Fin de la Violencia Contra la Mujer".

La actualización del plan de autoprotección del C. C. Pablo Iglesias se pospone al año 2021. Se actualiza el plan de autoprotección del Espacio Miguel Delibes, en el que se ubica la Mediateca Miguel Delibes.

La puesta en marcha del programa "Cine de Verano" exige la realización del plan de emergencia de las instalaciones deportivas del Colegio Parque de Cataluña, donde se realizan las proyecciones.

Dos auxiliares permanecen con reducción de jornada por cuidado de familiar, cinco auxiliares disfrutaron de permiso sin sueldo durante 2020 y hay dos 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 **Huelva** (biblioteca provincial) **Móstoles**, **Villaviciosa de Odón**, **Colmenar Viejo y Tres Cantos**. También apoya a clubes de lectura de Centros de Mayores de Olivar, Orense y Urbanizaciones, a través del préstamo de lotes de libros de las mediatecas.

Mantenemos la colaboración en el uso de redes sociales con el departamento de Comunicación del Ayuntamiento, para la difusión del conocimiento y el fomento de la lectura.

En 2020 se realizó la programación completa anual, pero las condiciones de la nueva normalidad obligaron a adaptar parte del programa y a retrasar, en algunos casos anular, el resto de los eventos.

En cuanto a programa **“Año Galdós- Delibes”**, se ha realizado un 25 % de las actividades programadas. No se ha podido completar debido al confinamiento y a la reducción de aforos. Entre las actividades realizadas, destacamos “Un mundo que agoniza: Delibes y la fotografía”, conferencia realizada por José Manuel Navia; y las conferencias: “Galdós, hijo adoptivo de Madrid”, a cargo de Eduardo Valero; y “El universo femenino de Galdós” de Rosa Amor.

Todas las actividades que habitualmente se realizan con **centros educativos** se anularon al limitar éstos las visitas a los centros culturales y no facilitar el acceso a sus centros. A pesar de las dificultades se realizaron los talleres y laboratorios científicos entregando packs individuales con el material científico a los alumnos que participaron.

Se amplía la colaboración con la Comunidad de Madrid en **“Muestra del libro Infantil y Juvenil”**, este año de forma online. La exposición se realiza en el hall de entrada del Centro de Arte, con acceso restringido, experimentando una gran acogida.

El programa de **“Libros Libres”** se gestiona con diversos servicios municipales (medioambiente), centros de salud (5), asociaciones y MUNCYT (Museo Nacional de Ciencia y Tecnología) y finalmente se retrasa al año 2021 por la imposibilidad de ejecutarlo. Se adquiere el mobiliario necesario para realizar las intervenciones en los parques de la ciudad.

En colaboración con otros servicios municipales, se realiza la gestión por primera vez en mediatecas del programa de **“Cine de Verano”**, con una acogida muy positiva a pesar de los condicionamientos sanitarios vigentes en ese momento.

Se inició el programa **“Poesía en Pie”** en colaboración con Imagina y el Consejo de la Juventud.

Se activó el programa **“Mapas Sonoros Literarios”** en colaboración con centros educativos, monitores de tiempo libre, servicios municipales, asociaciones y usuarios de mediatecas. Hemos conseguido un impacto y proyección inesperados, superando las 9.000 visitas a los cuatro mapas creados desde el confinamiento hasta fin de año.

El programa de **dinamizaciones, Alcobendas en pañales y narraciones infantiles** en las mediatecas se adaptó al entorno digital y se realizaron las actividades online. Es destacable el número de usuarios que han visitados los vídeos realizados.

Los **Encuentros con autores** dirigidos a adultos se realizaron en espacios más amplios (salón actos) y se retransmitieron en streaming, alcanzando a un número mayor de usuarios.

Se consolida el **club de lectura en la nube**, cuya temática en 2020 fue **“la Buena Vida”**, en colaboración con la Comunidad de Madrid. Se realizan 11 sesiones de este club abierto a usuarios no sólo de Alcobendas. Debido a la alta demanda, se decide ampliar el número de sesiones de 8 a 11. El número de usuarios activos en el Club de lectura superó los 1.000.

El año 2020 se mantiene la colaboración con la **Comunidad de Madrid** en programas como "La Noche de los Libros" con una narración oral en online para adultos.

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.

La mediateca del Centro de Arte gestionó la participación de nuevo en la "Semana del Cortometraje de la Comunidad de Madrid" en modalidad online, en la que se proyectaron cortos infantiles de animación y de adultos.

Se mantiene la colaboración con **Imagina** en la preparación de las colonias de verano, facilitando espacios y equipos informáticos. Igualmente, se mantiene la cesión de la sala de animación del Centro de Arte los sábados por la tarde a la Asociación Papel Continuo, que realiza actividades de animación a la lectura.

Durante el confinamiento y tras la apertura se realizan **donativos** a hospitales y hoteles medicalizados. En concreto se donan al Hospital IFEMA: 250 libros, 50 revistas y un carro donado a la biblioteca del hospital para el traslado de libros en el propio hospital. Durante 3-4 semanas se enviaron las suscripciones de publicaciones periódicas a IFEMA, revistas variadas de cine, música viajes, etc. (19) y periódicos de información general, económicos y deportivos (13). En total fueron 32 publicaciones periódicas.

También se realizaron donativos a hoteles medicalizados, en total se entregaron 310 libros y 130 revistas para los hoteles: Ayre Gran Hotel Colón, Hotel Miguel Ángel, Hotel Catalonia Plaza Mayor y el Hotel Holiday Inn Madrid-Las Tablas.

PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

En 2020, se concede a Mediatecas dos subvenciones de la Comunidad de Madrid. Una para fondos bibliográficos y otra para el equipamiento y la implantación de nuevos servicios y tecnologías en las bibliotecas públicas municipales. Esta última permite la adquisición para la mediateca de Centro de Arte de una *tablet activ* panel con soporte móvil para realizar actividades de animación y difusión de recursos digitales como *eBiblio* o el club en la nube.

Se colabora con Servicios Interactivos en el diseño de la sección de Mediatecas en la web municipal. Se realizan reuniones de presentación de la nueva Web y se colabora con ellos para adecuar los contenidos.

En la III edición del "Premio de Narrativa Alcobendas Juan Goytisolo 2020", se presentan 928 novelas. El premio queda desierto.

Se realiza una adaptación de la programación de animación utilizando recursos digitales para su difusión. Las actividades que engloba esta nueva estrategia son: Alcobendas en pañales, narración oral adultos e infantil, encuentros con autores, taller de narración oral, muestra del libro infantil y juvenil, dinimizaciones y talleres de poesía, ilustración y escritura creativa.

Se mejora la difusión del fondo documental y audiovisual, estableciéndose temáticas mensuales que persiguen reactivar el préstamo y atraer a nuevos usuarios.

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.

Durante el confinamiento los técnicos de mediatecas realizaron tareas de actualización en la base de datos absysnet, normativa, desarrollo temáticas mensuales, procedimiento, difusión en redes sociales, gestión protocolo de apertura y medidas de protección entre otras.

En el año 2020, establecemos una colaboración con el Patronato de Bienestar Social (PBS) facilitando equipos y espacios para realizar actividades sociales con los usuarios (ayuda para rellenar formulario de renta mínima).

Se mantienen propuestas ya consolidadas y de periodicidad semanal como: #losjuevesclásicos, #yyoquéleo (recomendación de lecturas a los adolescentes. Se proponen: #CallejeroLiterarioAlcobendas, #CuriosidadesGaldosianas, #AñoGaldós, #FebreroDeCómic, #PuntoLector, #AñoDelibes. Durante la pandemia, se realizan desde redes sociales recomendaciones de eBiblioMadrid y CineMadrid. También #YoMeQuedoEnCasa con cuentos (cuentos virtuales); #BibliotecaEnCasa, propuesta que invita a los seguidores a compartir foto de su biblioteca doméstica o rincón de lectura; y vídeos de lectura de cuentos y teatrillo.

RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS

La actualización anual de usuarios inactivos por parte de la Red de Bibliotecas ha supuesto un **descenso de 954 de usuarios** en las mediatecas de Alcobendas. Esta disminución es debida a la decisión de la Comunidad de Madrid, por cuarto año consecutivo, de eliminar de la base de datos a aquellos usuarios que no han realizado ningún préstamo en los últimos 5 años. 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 900 a lo largo del año).

Se ha reducido a la mitad el índice de préstamo por lector un 1,8% con respecto al año anterior. Ha sido motivado por las circunstancias limitantes de aforo y espacios provocados por el confinamiento y posteriores condiciones socio-sanitarias. También ha influido la inoperatividad del servicio de préstamo intercentros (PIC) durante todo el año.

El **servicio de Préstamo Intercentros (PIC)** ha continuado inactivo durante todo el año 2020, lo que ha supuesto un descenso en el número de préstamo y devoluciones (sobrepasaron las 13.000 el año anterior).

Disminuye el retraso en la devolución de documentos un 46,5% respecto a 2019. Esta cifra está acorde con la disminución del número de préstamos y devoluciones.

El **número de asistentes a las actividades de animación** experimenta una **disminución de un 50%**. La causa principal ha sido la pandemia y las consiguientes limitaciones de aforo en los espacios culturales. La asistencia de los centros educativos ha sido nula, pero se ha contrarrestado con la realización de talleres online y con entrega de materiales a los centros educativos. Se ha reestructurado la manera de ofrecer servicios culturales a los usuarios y se han readaptado las actividades al formato telemático. Se ha realizado un esfuerzo con la incorporación del recurso digital desde el servicio que ha compensado y frenado la disminución de asistentes a las actividades. La aceptación de actividades online como Alcobendas en Pañales, Talleres de Ciencia o Dinamizaciones ha sido muy buena.

Las **conexiones a Internet han descendido un 69,77%**, y las **conexiones por wifi desciende un 48,10%**. Estos datos son consecuencia de la apertura parcial, limitando el aforo de los servicios de internet y ofimática.

En la mediateca del C.C. Pablo Iglesias se han gestionado 613 **cesiones de aulas**, de las que un 34'4% corresponden a asociaciones y 4% a grupos de estudio, con un total de 62 usuarios. El descenso en el número de cesiones de aulas se debe tanto al periodo de

confinamiento en el que el centro permaneció cerrado como a la restricción de aforo de las aulas.

El **índice de ocupación de las actividades ofertadas a centros educativos** ("Semana de la Ciencia") **es de un 100%**. La semana de la ciencia se adaptó al entorno digital y conseguimos mantener cifras similares al año anterior adaptando los talleres facilitando el material necesario a los centros educativos, evitando así su desplazamiento. Se mantiene el nivel de ocupación hasta alcanzar el **100%** en el programa **"Alcobendas en Pañales"** en modalidad online.

Se continúa con la actividad de **animación a la lectura** "Blancas Mediatecas" en el período navideño, en esta ocasión en formato online.

Se ha reducido el número de horas de **apertura en horario especial de exámenes**, aproximándose a las **320 horas**. Durante el primer semestre se amplía el horario nocturno en Centro de Arte. Se realiza una modificación en las fechas de la apertura especial para exámenes para la adaptación a las necesidades de los usuarios, del 22 de junio al 19 de julio y del 17 de agosto al 13 de septiembre. Se suprime el horario nocturno por la baja asistencia en el primer semestre.

Se reducen un 65,6% los usos de espacios para grupos en la sala de consulta y estudio de la mediateca del Centro de Arte, con 572 grupos y un total de 1.520 usuarios.

Se lanza el **taller de cómic** dirigido a público juvenil, pero los condicionamientos del confinamiento por barrios limita el número de usuarios y se decide cancelar. El taller de manga adultos se realiza con una aceptación muy positiva.

Debido a las restricciones provocadas por la pandemia que derivan en limitaciones del uso del fondo (cuarentenas), se decide no poner en marcha el servicio de **Bibliopiscina** que se realizaba en el Polideportivo José Caballero.

Las sugerencias disminuyen un 50'94 % y las reclamaciones un 61,11%. Entre las sugerencias, las más numerosas (3) son las relacionadas con las salas de estudio (necesidad de más espacio, reordenación y control de acceso en la sala de Pablo Iglesias), las relacionadas con las medidas de prevención del COVID (limpieza de mesas entre usuarios, control del mantenimiento de las normas por parte de otros usuarios) y aquellas relacionadas con la diferenciación entre equipos de ofimática y equipos para la consulta de internet.

En cuanto a los motivos de reclamaciones, varias de ellas (3) aluden a las medidas de prevención del COVID (reclaman que vuelva el servicio de impresión de documentos o se habilite un espacio para el uso de Wifi en Miguel Delibes, por ejemplo. También hacen referencia a eliminación de cuarentenas cuando el documento se presta a la misma unidad familiar). Otro de los temas recurrentes es la exigencia de mayor contundencia en la reclamación de documentos sobrepasados con lista de espera. En el apartado de reclamaciones también se aprecia el interés de los usuarios en que se suprima la diferenciación entre ordenadores de ofimática y de internet.

RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

La pandemia marca la nueva normalidad y el uso de espacios y servicios adaptados a los aforos y las medidas sociosanitarias.

Las actividades de animación se adecuan a las nuevas necesidades y se utilizan las herramientas digitales en la realización online de los eventos.

La encuesta de Calidad de Vida de la Ciudad de Alcobendas realizada y cuyo objetivo general ha sido analizar la percepción de la ciudad sobre conceptos concretos de la

calidad de vida y su satisfacción de vivir en Alcobendas, destacamos la valoración global de los ciudadanos al servicio según se ve a continuación:

Centro Cultural Pablo Iglesias: Conocimiento 9,0, Utilización 8,8, Valoración 8,3

Espacio Miguel Delibes: Conocimiento 7,2, Utilización 6,4, Valoración 8,3

RESULTADOS CLAVE

Los **objetivos del Servicio se cumplen parcialmente debido a la situación extraordinaria de la pandemia**. Respecto al objetivo "Acercar la cultura al ciudadano en nuevos espacios, escenarios y con estrategias innovadoras. Promoción del maratón de cuentos infantiles "ALCuento" dirigido a un público familiar, corresponde al Plan de Acción Municipal 2019-2023: Actuación Clave 1, Alineación con las directrices políticas 13 y 16) G.I.: 1, 3 y 5, se retrasa en dos ocasiones su realización y finalmente se traslada al año siguiente por las medidas sociosanitarias que impiden su celebración presencial, pero se realiza una adaptación online. Cumplimiento **100%**.

En cuanto a "**Literatura a la calle**": Incorporar la Poesía a los centros educativos con el proyecto PoesíaJoven- PoesíaenPie y extenderlo a los espacios públicos en exteriores, correspondiente al Plan de Acción Municipal 2019- 2023: Actuación Clave 1, alineación con directrices políticas 13 y 16, G.I.: 1, 2 y 3; se cumple en un **25%**. Iniciando el proyecto con el primer certamen de de PhotoPoemas, en colaboración con Imagina y el consejo de la Juventud.

En relación al proyecto "**Libros Libres**", del Plan de Acción Municipal 2019- 2023: Actuación Clave 1. Alineación con directrices políticas 13 y 16; G.I.:1, 3 y 6; no se alcanza plenamente el objetivo debido a la situación socio-sanitaria. Se alcanza el **50%** de cumplimiento con la gestión y adquisición mobiliario. Queda pendiente para el año 2021 la instalación en los parques, centros de salud y Museo de Ciencia y tecnología (MUNCYT).

La puesta en marcha del programa "**Cine de Verano**" para atraer a público con necesidades sociales y económicas. Ampliar el ámbito de la cultura a los sectores menos favorecidos, según el Plan de Acción Municipal 2019- 2023: Actuación Clave 1, alineación con directrices políticas 13 y 16, G.I.: 1 y 2, se ha cumplido en un **100%**.

En cuanto al objetivo "Dar **respuesta a los cambios** que se están produciendo con motivo del **Covid-19**, adaptándonos a la realidad del momento", el grado de cumplimiento ha sido del **100%**.

Por último, respecto al objetivo "Mantener y mejorar el sistema de gestión y la política de calidad y excelencia del Ayuntamiento", se ha alcanzado el **100%** de cumplimiento.

El **fondo documental ha decrecido** en global un **2,69**, debido al retraso en la tramitación del pliego que finalmente se aprobó en Diciembre y al aumento del número de documentos expurgados.

El índice de documentos por habitante se mantiene estable respecto con el año pasado alcanzando el 1,74, 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 (1,24).

Durante el año 2020 se han realizado **35.614 accesos al OPAC** (supone un descenso del 18,6% respecto al año anterior) 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 **36 actualizaciones de la web de Centro de Arte y 14 de la web municipal**.

Durante el año 2020 continúa aumentando el número de seguidores en las redes sociales del servicio.. En diciembre del 2020 se contabilizan **1.565 usuarios en Twitter**, **1575 en Facebook** y **554 en Instagram**, con un grado alto de participación. A finales de año se establecen los primeros contactos con una empresa externa que gestionará las redes sociales.

El número de usuarios crece un 0,12% y el índice relativo de usuarios registrados se mantiene estable. Los **inscritos en Alcobendas suponen un 41,37% de la población**, siendo el de España un 35,67% de la población y el de la Comunidad de Madrid un 31,15%.

Los datos del Servicio de Mediatecas se han visto influenciados por la situación socio-sanitaria desde marzo. Esto ha impulsado la adopción de nuevas medidas y herramientas digitales para contrarrestar la situación. Los resultados, a pesar del descenso significativo a nivel general, ha sido positivo en el sentido de alcanzar nuevos usuarios a través de las redes sociales y las actividades online.

TABLA COMPARATIVA DE INDICADORES DE BIBLIOTECAS²

INDICADORES	ESPAÑA	C.MADRID	ALCOBENDAS
Documentos por habitante	1,91	1,24	1,74
Crecimiento del fondo documental	1,05	1,34	-2,69
Renovación de la colección	4,15	5,18	1,17
Préstamos por habitante	0,99	1,03	0,74
Préstamo por usuario inscrito	2,78	3,29	1,8
Índice de rotación de los libros y folletos	0,45	0,67	1,3
Índice de rotación de los documentos audiovisuales	0,88	1,28	5,1
Índice de rotación de los documentos electrónicos	1,31	6,70	0,21
% Usuarios inscritos	35,67%	31,15%	41,37

Los datos de España y de la Comunidad de Madrid, aunque los datos más actualizados de ambas son del 2018.

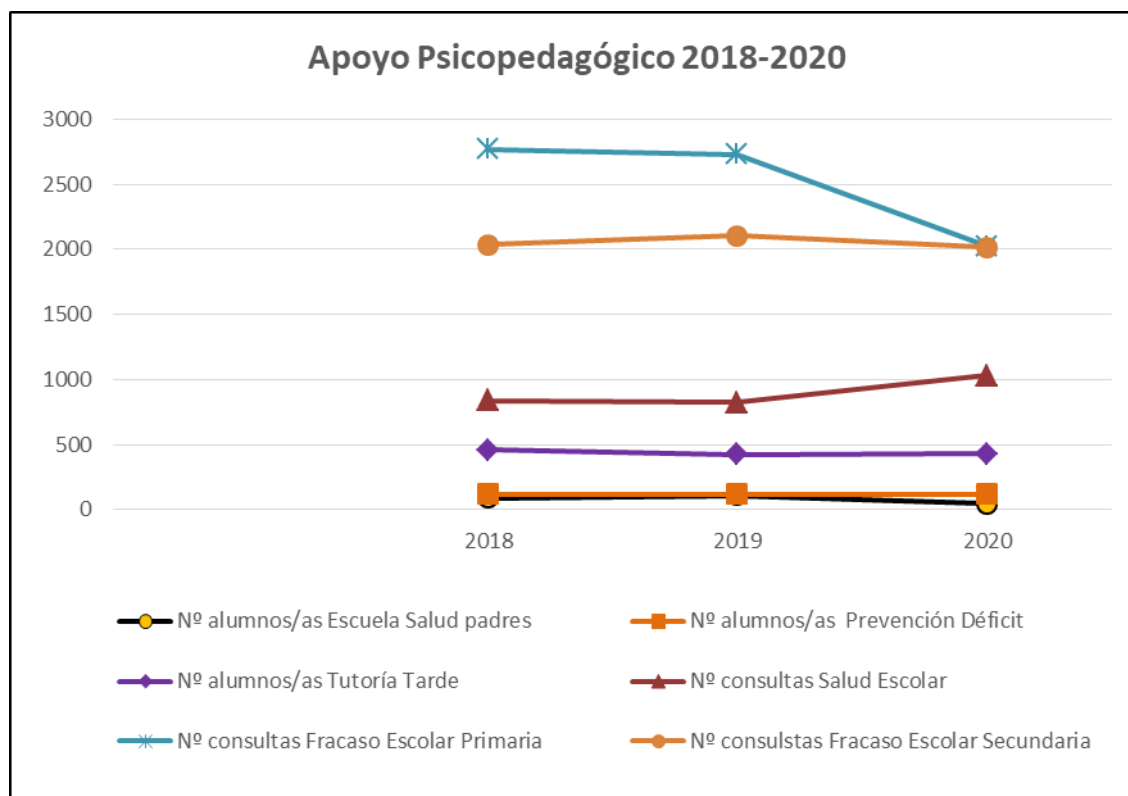
² Web: www.culturaydeporte.gob.es/cultura/areas/bibliotecas/mc/ebp/portada.html

APOYO PSICOPEDAGÓGICO

Misión

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

	2018	2019	2020*
Alumnado en la Escuela de salud para padres y madres	93	112	45
Alumnado de Prevención de déficit instrumentales	120	122	120
Alumnado de Tutoría de tarde	462	427	429
Consultas de Fracaso escolar primaria	2769	2730	2024
Consultas de Fracaso escolar secundaria	2035	2105	2017
Consultas de Salud escolar	838	824	1030
Absentismo: horas	2.209	2.368	553
Formación: horas	418	420	700
Consultas de Apoyo Psicopedagógico	5.642	5.659	5071



LIDERAZGO Y ESTRATEGIA

Se realizan reuniones trimestrales de equipo para el abordaje de los diversos temas de interés general: formación, evaluación y adaptación a las nuevas necesidades.

En respuesta a las necesidades y demandas de familias, tutores y centros escolares de educación primaria y secundaria, se han elaborado diferentes materiales didácticos y psicoeducativos. Estos materiales se han difundido entre los estudiantes y las familias a través de la web de los centros escolares web municipal y Siete Días.

Referenciamos los materiales elaborados

Materiales psicoeducativos:

- "Convivir en cuarentena, recursos y reflexiones "- "Volver a salir tras un largo periodo de confinamiento "- Cuando las pantallas son la clave, formatos de uso para padres "- "El confinamiento y la salud mental de los niños y niñas "- "La vuelta al cole, retomar las rutinas y los hábitos "- "Un verano para crecer después de la cuarentena: Guía para familias "- "Navidad 2020 un homenaje a los afectos "

- Video: "Los adolescentes y su vivencias en el confinamiento"

Materiales didácticos:

- "Estudiar con Visual Thinking "- "Dinámicas para el dibujo y la escritura creativa". Jugamos juntos, aplicaciones didácticas del juego para familias "- "Repaso problemas de ciencias con juegos "- "La cocina y las unidades de medida "- Aplicaciones didácticas de los juegos de cartas "- Experimentos de ciencias en casa".

Video: "Contamos un cuento a nuestros compañeros y profesores-as para despedir el curso".

Los documentos didácticos trabajan sobre herramientas innovadoras para facilitar el aprendizaje de los escolares de primaria y secundaria. Los documentos psicoeducativos refuerzan, desde una perspectiva comunitaria, el apoyo emocional y la salud mental de las familias y los adolescentes.

Durante el curso 2018/19 se presentó 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. Se han mantenido reuniones con la Consejería de Educación para abordar el convenio.

PERSONAS

La Formación Específica, ha cubierto las necesidades de actualización permanente de los profesionales del equipo.

Los profesores animadores han realizado formación en teletrabajo on line, plataforma Moodle y actualización legislativa.

Las psicólogas han recibido formación específica grupal, para la intervención en contextos asistenciales y resiliencia en situaciones críticas.

El equipo de técnicas del taller de prevención de déficits instrumentales ha realizado formación en pedagogía sistémica y recursos para aprender.

El personal de administración ha recibido formación en actualización ética.

El programa de Tutoría se han visto muy afectado por el cese de contrato del personal técnico y la baja anual de un profesor animador. Estas ausencias de personal no se han cubierto, afectando a la atención que se presta a estudiantes así como a los valores de evaluación del absentismo. No se ha podido poner en marcha la tutoría de 1ª ESO y las cuatro han contado con un único docente.

La coordinación del equipo psicopedagógico se ha realizado alternando sus funciones con la atención psicopedagógica de las familias y los centros escolares, repartiendo la jornada laboral entre las funciones de coordinación y atención psicopedagógica.

El equipo de atención psicológica tiene una persona de baja desde octubre, afectando a las cargas de trabajo del equipo y a las tareas que se pueden abordar. Por todas estas ausencias de personal, la atención a los centros educativos, a las familias y a los alumnos/as se han tenido que reducir al personal disponible.

ALIANZAS Y RECURSOS

Se ha contado a lo largo del año con un total de tres estudiantes de *Prácticas* 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, 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.
- Equipo de Orientación de la DAT Norte- Comunidad de Madrid-

PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

Debido a la situación excepcional generada por la pandemia, el servicio de apoyo psicopedagógico dejó de prestar atención presencial desde el 11 de marzo hasta junio del 2020.

En el periodo de confinamiento todos los programas se adaptaron al formato de teletrabajo prestando atención virtual con los recursos disponibles.

Desde el programa de apoyo psicopedagógico, en el confinamiento, hemos seguido trabajando, dando continuidad al servicio y acompañando de forma virtual y on line a los alumnos/as y familias que nos han necesitado durante este tiempo.

La Escuela de Salud para madres y padres, se sustituyó por la atención psicopedagógica individual.

Las actividades de tutoría de tarde y prevención del déficit instrumental, presenciales, se sustituyeron por atención virtual, mediante la plataforma de Moodle, telegram, atención telefónica y correo electrónico. Los datos aportados se corresponden con los alumnos y alumnas que a lo largo del curso han participado en las actividades en la modalidad presencial y virtual, señalando que los encuadres presenciales y virtuales han sido diferentes. En estas circunstancias ha primado la función de apoyo-refuerzo escolar y se ha prestado atención a todos aquellos alumnos, alumnas y familias que han acudido a nuestro servicio independientemente de curso y perfil. En el confinamiento se ha prestado una atención a demanda, generando materiales de apoyo y haciendo un seguimiento individualizado de los alumnos/as que lo han solicitado.

Las consultas de la unidad de atención psicológica y pedagógica se han realizado de forma individual, atendiendo todas las demandas que nos llegaban, independientemente de las edades y perfil, poniendo los recursos humanos al servicio de los ciudadanos. En la cuarentena se ha mantenido una estrecha coordinación con los centros escolares y los recursos municipales, para reforzar el apoyo psicológico y dar respuesta a las necesidades de apoyo emocional.

RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS

La valoración cuantitativa está muy condicionada a la situación excepcional que hemos vivido por la pandemia. Todos los programas se adaptaron a la nueva situación y cambiaron en sus encuadres originales, generando nuevas estrategias y formatos de atención.

Los **grupos de trabajo con padres y madres** disminuyen respecto al año anterior, debido a la suspensión de la actividad grupal por la pandemia. Esta actividad se sustituye en la medida de lo posible por la atención individual.

Los **Talleres de prevención de déficits instrumentales** durante el periodo presencial han tenido una **ocupación del 100% de las plazas ofertadas**. Durante el confinamiento se mantuvo el contacto y apoyo individualizado con todos los alumnos/as y familias, trabajando con un formato virtual las demandas relacionadas con el aprendizaje, la brecha digital y el refuerzo específico en las dificultades escolares. La coordinación con el equipo de atención psicológica y los tutores de los 14 CEIPs ha sido periódica e intensa en todo el curso.

La **Tutoría de Tarde mantiene** el nº personas inscritas en el periodo presencial.

El curso pasado se había registrado un descenso en el número de estudiantes, asociado a la falta de un profesor. En el curso 19/20 se mantiene el número respecto del curso anterior al no haberse cubierto la baja del profesor animador.

Durante el confinamiento se suspendió la atención presencial y se sustituyó por atención virtual, mediante la plataforma de Moodle, Telegram, atención telefónica y correo electrónico. En este formato se ha atendido a 258 alumnos/as, priorizando aquellos que han estado más afectados por la brecha digital, la desconexión con los centros escolares y la necesidad de atención más personalizada.

El número de **consultas de Secundaria se han mantenido respecto del año anterior**, independientemente de las limitaciones generadas por la pandemia. El grupo de edad comprendido entre los 13 y 18 años ha sido el colectivo que más ha demandado atención psicológica, orientada al apoyo emocional en situaciones de crisis. Dado que este programa es el que más demanda-necesidad ha tenido, hemos priorizado su atención y reforzado la dedicación horaria del equipo de psicólogas- pedagogas.

El número de **consultas** del programa de atención en **Primaria ha disminuido** (-25%). En este caso el descenso se atribuye a la baja laboral de una psicóloga y el recorte horario de otra psicóloga que compatibiliza su trabajo con la coordinación del centro psicopedagógico.

Las **consultas de Salud Escolar** suben (+10%). El incremento se debe a la incorporación de los estudiantes del bachillerato al programa de salud escolar, en respuesta las necesidades que se vienen expresando por parte de los centros escolares y las familias.

Se han mantenido las reuniones con los tutores de cada centro de forma regular desde septiembre. En el periodo de cuarentena la frecuencia de las reuniones con los tutores se ha intensificado, para dar una mejor respuesta a las necesidades. La colaboración con los centros educativos de infantil, primaria y secundaria se ha reforzado para dar cobertura a la demanda de apoyo emocional a las familias, alumnos/as y docentes.

RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

La encuesta de Calidad de Vida de la Ciudad de Alcobendas realizada y cuyo objetivo general ha sido analizar la percepción de la ciudad sobre conceptos concretos de la calidad de vida y su satisfacción de vivir en Alcobendas, destacamos la valoración global de los ciudadanos al servicio con una **nota media de 8,2, así como el significativo aumento de su uso por parte de la población objeto del servicio.**

RESULTADOS CLAVE

En relación con los **objetivos relativos a contribuir a mejorar y promover la salud mental de la población escolar desde una perspectiva comunitaria**, se ha promovido la atención individual de los colectivos de padres, madres, niños /as adolescentes y docentes de la comunidad educativa, prestando especial atención a las necesidades emocionales y educativa de los colectivos más afectados por la brecha digital, el aislamiento social y la vulnerabilidad emocional.

Para contribuir a la salud mental de la población escolar, se han elaborado diferentes materiales:

1-documentos didácticos sobre herramientas innovadoras para facilitar el aprendizaje de los escolares de primaria y secundaria.

2- documentos psicoeducativos que refuerzan, desde una perspectiva comunitaria, el apoyo emocional y la salud mental de las familias y los adolescentes.

Ambas acciones se enmarcan en el Plan Reactiva Alcobendas 2020.

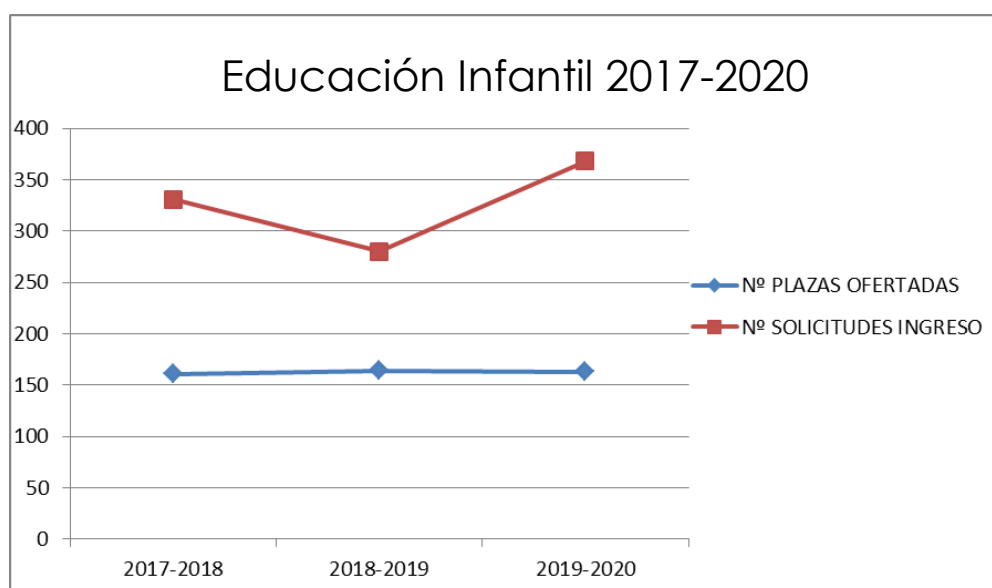
En relación con el **objetivo relativo a favorecer la incorporación de las TIC's para la información y asesoramiento en aspectos educativos a la ciudadanía y otros grupos de interés**, se ha desarrollado una plataforma en Moodle para atención de los alumnos escolarizados en los IES.

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	2018	2019	2020
Bajas de alumnos	16	13	21
Consultas de atención pediátrica	317	450	210
Servicios de comedor	102976	99024	55439
Reclamaciones recibidas	0	0	0
Alumnos 0-1 año	40	40	40
Alumnos 1-2 años	133	137	135
Alumnos 2-3 años	188	185	190
Ratio de educación especial	6,37%	5,92%	6,57%
Alumnado educación infantil	376	362	365
Índice de cobertura de la demanda	0,59%	0,44%	0,42%
Ratio de escolarización migrantes	12,76%	10,15%	11,50%
Plazas ofertadas	166	163	168
Solicitudes de ingreso	280	368	399
Plazas de educación infantil	376	376	376



LIDERAZGO Y ESTRATEGIA

Las funciones de coordinación en la Escuela infantil La Chopera, las realiza una educadora hasta el mes de julio. En este mes se resuelve la convocatoria y toma posesión el nuevo coordinador.

Dada la situación sobrevenida del COVID y el **cierre presencial de las escuelas** a partir del 13 de marzo del 2020 hasta el 1 de Julio, **los equipos de las escuelas infantiles** organizaron su **tarea pedagógica** de la siguiente forma:

- Contacto on-line y telefónico con las familias quincenalmente a través del correo personal institucional de los educadores. Se perseguía mantener el contacto con las mismas y ofrecer acompañamiento en la crianza en estas circunstancias de aislamiento, observar las dificultades no sólo emocionales sino también económicas y sociales derivadas de la situación precaria ocasionada por la pandemia. En aquellos casos necesarios se ofreció ayuda a través de los servicios del ayuntamiento u otras entidades
- Se mantuvieron las actividades generales previstas de forma no presencial (feria del libro, San Isidro etc.) a través de videos, enlaces a links, propuestas para jugar en casa, todo ello con la participación de las familias. Estas han manifestado su agradecimiento por todas estas actuaciones.
- Se da respuesta a las demandas y dudas que realizan las familias sobre la escuela (apertura de los centros u otras).
- Elaboraron los contenidos y el montaje de los vídeos de presentación de las escuelas infantiles.

Se trabajó en coordinación con los servicios interactivos del Ayuntamiento de Alcobendas para mejorar el acceso a la información y facilitar los trámites durante el Proceso de Admisión para el curso 2020-2021. Para ello se realizaron cambios en la página web.

La atención telefónica y a través del correo electrónico se mantuvo durante todo el periodo de confinamiento para garantizar la información a las familias.

A mediados del mes de mayo se incorporan los coordinadores, administrativos y conserjes de los centros para la puesta en marcha de los mismos y realización del periodo de admisión según normativa de la comunidad de Madrid.

A partir del mes de junio, comienza la incorporación progresiva de forma presencial de los educadores según normativa sanitaria (en colaboración con PRL).

En el mes de Julio comienza la actividad presencial de los alumnos según normativa de la comunidad de Madrid y los propios protocolos del ayuntamiento: alumnos cuyos padres están trabajando de forma presencial. La asistencia de alumnos en este mes de las tres escuelas es de 42.

Los equipos educativos, durante estos meses, trabajan en las medidas de prevención, higiene y promoción de la salud (aclarando dudas, interpretando los dictámenes de la comunidad de Madrid etc.) Elaboran protocolos COVID de cara al inicio de curso en Septiembre:

- Creación de los **grupos estables de convivencia** de los alumnos y profesorado (limitación de contactos)
- **Medidas sanitarias:** de desinfección del centro, limpieza e higiene de los niños y adultos (ventilación, temperatura, enfermedades etc.) Medidas de protección individual

- **Medidas de reorganización del centro** en cuanto a entradas y salidas de los niños y familias, organización de los espacios, tipo de materiales, personal necesario para el mantenimiento estable de los grupos), horarios de la escuela.
- **Actuación ante la detección de casos** de adultos o alumnos.
- **Medidas de comunicación con las familias:** información clara no sólo sobre las medidas sanitarias necesarias a adoptar en el centro, sino también medidas relacionadas con la prevención.
- Se establece la persona **responsable COVID-19**, que recae en la figura de la coordinación, para mantener contacto con los servicios sanitarios y de salud pública ante casos.

PERSONAS

Las personas de las escuelas infantiles, se han de adaptar a las nuevas tecnologías (uso del ordenador a través de zoom etc.) para poder realizar la tarea pedagógica durante los meses de confinamiento sin previa formación (entrevistas con padres nuevos...etc.).

En el mes de Julio, con la incorporación de los alumnos, los educadores, estuvieron muy pendientes de los protocolos establecidos para poder ajustar y/o cambiar, ya que esta situación nunca la habíamos vivido. Se propuso nuevas medidas organizativas de salidas y entradas familias y niños, de los espacios a utilizar, materiales necesarios, más dispensadores de hidrogel, todo para cumplir las medidas de prevención sanitarias.

Hay que resaltar la buena disposición de los equipos educativos ante esta situación de miedo e inseguridad, para con los niños, familias y escuelas.

En cumplimiento de la normativa acerca de la conciliación de la vida laboral y familiar de los trabajadores de las escuelas, (2) trabajadoras han disfrutado excedencia por cuidado de hijo menor, (1) licencias sin sueldo por motivos personales, y (1) cambios de horario por cuidado de hijo menor de 12 años.

Son 25 personas de las tres personas las que acuden a realizar un curso de formación ofertado por el plan de formación del ayuntamiento.

Se planificaron tres cursos de formación específica-colectiva para los equipos de las EEI:

- "Acompañamiento en procesos emocionales en la primera infancia" (E.I. El Cuquillo).
- "Estrategias de gestión emocional en la primera infancia". (E.I. Valdelaparra).
- "El arte en el espacio inmediato" (E.I. La Chopera).

Debido al estado de alarma sólo se pudo realizar un tercio del curso planificado en Valdelaparra (por cuestiones de calendario).

Dentro de la formación específica 5 personas, en E.I. El cuquillo, realizaron formación en Metodología Pikler.

ALIANZAS Y RECURSOS

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

Se colabora para la tutoría de prácticas con los **Institutos de Educación Secundaria Ciudad Escolar y Virgen de la Paz y el Centro De Formación e Inserción Laboral** aunque no se pudieron llevar a cabo.

También se colabora con la **Dirección Territorial Madrid Norte de la Comunidad de Madrid** 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 89 recibos subvencionados.

Junto con el **Equipo de Salud Escolar**, se ha consensuado en todas las escuelas infantiles los protocolos de actuación COVID

Con la empresa de Alimentación y limpieza SERUNION se solicitan y se adecuan todas las medidas organizativas y sanitarias (COVID): limpieza y desinfección general antes de la apertura del centro en el mes de mayo, medidas a adoptar con la reapertura de los centros.

Se solicita al departamento de **Prevención de Riesgos Laborales** del Ayuntamiento Equipos de protección individual, dispensadores y productos para mantener la desinfección (gel, hidroalcohol, alfombras desinfectantes etc.) y al mismo tiempo asesoramiento en aquellas cuestiones de organización relativas al funcionamiento del centro y los alumnos (uso de mascarillas, tipo de material a emplear con los alumnos, uso de zapatos, etc....)

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 **2020-2021**, además de por los canales de la Comunidad de Madrid, en el municipio, se realiza a través de la revista "Siete Días", página web del Ayuntamiento y dípticos. No se pueden realizar las 6 visitas programadas de jornadas de puertas abiertas (dos en cada una de las escuelas) debido al cierre presencial decretado por el gobierno (COVID). Hemos de reseñar que, en su lugar, **se realizaron 3 videos explicativos (uno por escuela)** orientados al conocimiento de los ciudadanos de las instalaciones, metodología y trámites de inscripción.

Hay que reseñar que el proceso de admisión se realizó telemáticamente, por primera vez, a través del PROGRAMA RAICES de la Comunidad de Madrid durante el mes de mayo. De esta forma las familias enviaron toda la documentación de forma telemática al centro a través de dicho programa y las dificultades que se presentaron se debieron a fallos del programa informático o desconocimiento de la herramienta por parte de las familias en su utilización. En estos últimos casos se solucionó dando cita presencial con la coordinadora en el centro para su formalización en el mes de julio. Del total de solicitudes recibidas, el 80,2 % fueron telemáticas.

Respecto al proceso de matriculación, resaltar que al ser telemático a través de RAICES, se tuvieron que rediseñar todos los impresos de matriculación (impreso de matrícula, autorizaciones, entrevista inicial, entrevista pediatra, etc) para poderlos subir a la plataforma y que las familias pudiesen descargarlos, rellenarlos y enviarlos de nuevo a través de RAICES.

Proceso de gestión de becas: 86 alumnos han disfrutado de precios reducidos de comedor de la Comunidad de Madrid, y 107 becas de comedor del Ayuntamiento, (19 menos que en 2019). Se han tramitado **15** 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 **558**.

Relación con las familias: hasta el mes de marzo se han realizado las actividades previstas con las familias. A lo largo de la actividad no presencial y durante el mes de Julio la comunicación con las familias se realiza a través de e-mail,

Proceso Higiene y Salud: Se renueva el protocolo de salud y actuación determinados por el COVID.

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

- Rampa de acceso al jardín en la E.I. El Cuquillo
- Arreglo del techo de todas las dependencias y sustitución de suelo en la cocina en la E.I. Valdelaparra.
- Arreglo del Montacargas de la E.I. La Chopera

RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS

Se han servido 55.439 **menús** en las Escuelas Infantiles, 43585 menos que el año anterior debido al cierre presencial. Hemos dado respuesta a 24 alumnos que han precisado dieta especial (el 6,57 %) 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 **14** alumnos matriculados (3,83%).

El número de **consultas pediátricas** realizadas en el 2020 ha sido de **210**

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

Se llevan a cabo **50 reuniones de aula con las familias** (el 66% de las reuniones trimestrales de aula programadas), que corresponden al primer y segundo trimestre del curso

Además de llevar a cabo la programación del proceso de Enseñanza-Aprendizaje, se han entregado a las familias un total de 730 **informes (2 informes por alumno)** que dan cuenta de la evolución madurativa de los alumnos.

RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

La encuesta de Calidad de Vida de la Ciudad de Alcobendas realizada y cuyo objetivo general ha sido analizar la percepción de la ciudad sobre conceptos concretos de la calidad de vida y su satisfacción de vivir en Alcobendas, destacamos la valoración global de los ciudadanos al servicio según se ve a continuación:

Conocimiento 7,0, Utilización 3,9, y Valoración 8,4

RESULTADOS CLAVE

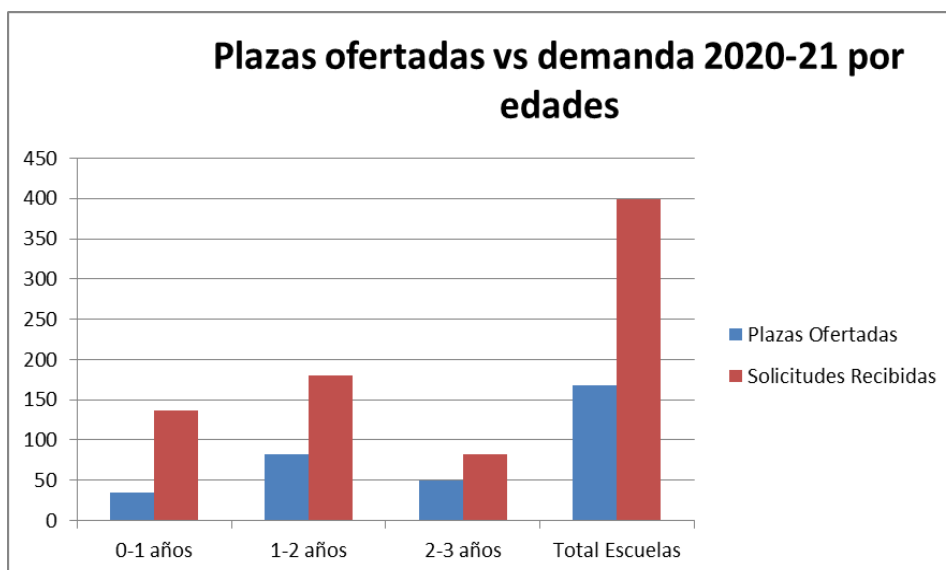
Hemos mantenido el mismo número de **aulas** que el año anterior, **un total de 25**, distribuidas de la siguiente forma:

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

Se cubren el 100% de las plazas ofertadas, adaptándolas a la demanda de la población".

Los datos relativos a la **escolarización del curso escolar 2020-2021** de las Escuelas Infantiles *La Chopera*, *El Cuquillo* y *Valdelaparra* han sido:

- El número de **plazas ofertadas** de nuevo ingreso ha sido de en total **193 en total**, de las cuales 25 son reservas para niños con necesidades educativas especiales, suponiendo el 12,95% de las plazas totales, porcentaje que disminuye un 1,92 % en relación al curso pasado.
- Hemos ofertado un total de **168 plazas ordinarias**, y hemos recibido un total de 399 solicitudes, situándose el índice de cobertura de la demanda en 0,42% similar al del curso anterior.
- En relación a 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.

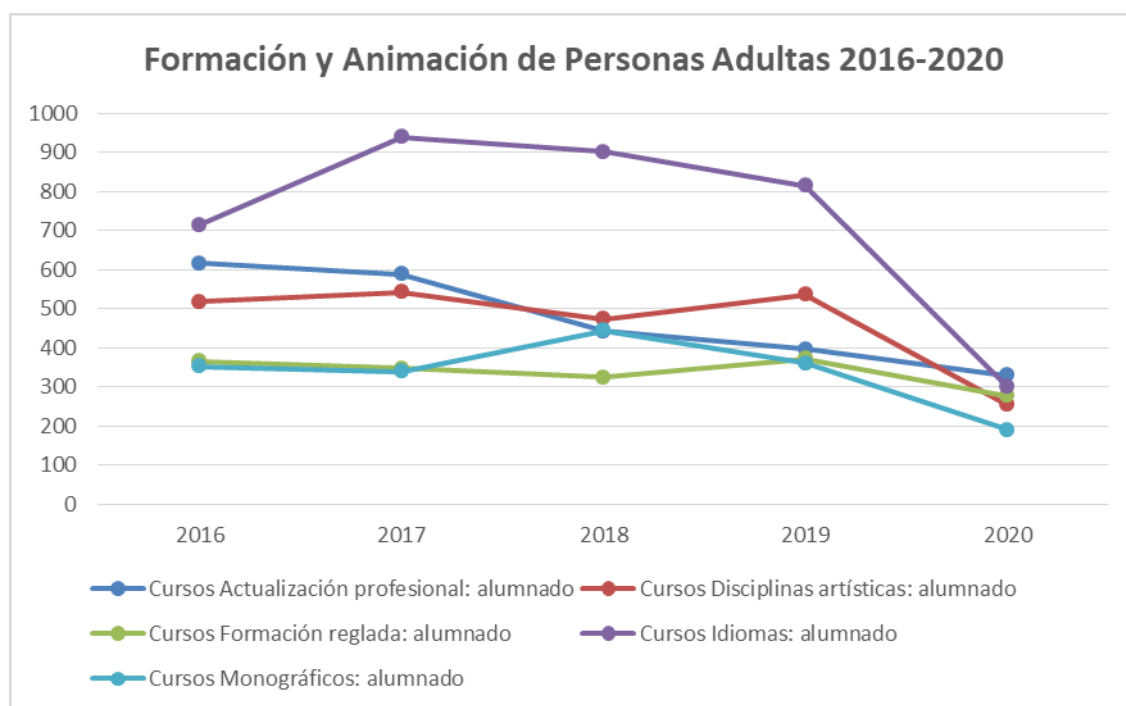


FORMACIÓN Y ANIMACIÓN DE PERSONAS ADULTAS

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	2018	2019	2020
Reclamaciones recibidas	160	189	153
Sugerencias recibidas	15	14	19
Cursos Actualización profesional: alumnado	443	397	329
Cursos Disciplinas artísticas: alumnado	473	536	254
Cursos Formación reglada: alumnado	324	372	276
Cursos Idiomas: alumnado	901	814	299
Cursos Monográficos: alumnado	444	360	190
Absentismo: horas	2.172	2.008	2.858
Formación: horas	394	334	603
Alumnado Formación de Personas Adultas	2.585	2.479	1348
Índice de Formación de Personas Adultas	2,24	2,22	1,14
Alumnado que obtiene Graduado en Secundaria	53	46	62



LIDERAZGO Y ESTRATEGIA

La coordinadora del Servicio ha liderado el trabajo de todos los integrantes de la Universidad Popular (profesores, participantes y personal administrativo) para la programación de **nuevas actividades y nuevos métodos de trabajo** en un curso presidido por la pandemia de la Covid19:

- La dirección del trabajo que se ha realizado con motivo del Estado de alarma y el confinamiento domiciliario, en el que se pasó a impartir todos los programas de manera virtual en la medida de lo posible: por teléfono con los alumnos de alfabetización, con la plataforma Moodle, auténticas clases on line, con los de Educación Secundaria, o con grupos de Whatsapp y llamadas telefónicas.
- Dirección Grupo Covid, que funciona permanentemente y que es el que ha impulsado las principales medidas a implementar (contando con la normativa vigente).

A esto ha habido que añadir 2 jubilaciones totales y bajas de profesores que ha habido que sustituir con el trabajo extra de algunos miembros del equipo ya que no han llegado a materializarse los contratos correspondientes.

Con respecto al uso de redes sociales, seguimos publicando en RRSS (Facebook y Twitter) las actividades y cursos de la UPMD

Las Redes están en continuo cambio y últimamente se dice que: «Facebook es la red social que usan los mayores». Esa es la frase que hoy en día se puede escuchar en boca de muchos adolescentes. Y eso que Facebook sigue siendo la referencia líder en todo lo que sea social media. Los más jóvenes ahora están Instagram y YouTube.

Hasta diciembre de 2020 tenemos: **621** personas que nos siguen **en Facebook** y **442** que lo hacen en **Twitter**.

PERSONAS

Se ha producido la jubilación total de 2 trabajadores que formaban parte del equipo durante más de 30 años. Lo han hecho después del verano, en parte como consecuencia del efecto de la pandemia, que ha hecho que la gente más mayor del equipo se sienta más vulnerable ante las novedades.

Se han incorporado dos personas, una de ellas trasladada desde el Centro psicopedagógico municipal y la otra, por finalización de una excedencia.

Ha sido un año muy difícil para aclimatarse al nuevo servicio por las restricciones y anulación de programas, lo que ha supuesto un arduo trabajo de todos los miembros del equipo para diseñar e implementar los protocolos de seguridad y las nuevas opciones pedagógicas.

No han sido contratadas nuevas personas, pero tampoco ha sido necesario pues tan solo tenemos 1/3 de participantes con respecto al año 2019.

Se han producido bajas en el personal docente por enfermedad que no han sido suplidas y ha supuesto un trabajo extra para algunos compañeros, pues estas personas sí estaban atendiendo grupos de alumnos.

Ha sido relevante el “reciclaje” acelerado para poder realizar el trabajo de manera on line. En este sentido hay que destacar a los profesores de E. Secundaria que han mantenido la formación online en el confinamiento y, posteriormente, un 25% de la misma durante el curso 2020/2021

ALIANZAS Y RECURSOS

La Asociación de Ceramistas de Alcobendas **OINOKOE, VIRENSIS** y la Asociación **FAEA** que imparten los cursos de cerámica, idiomas y teatro, respectivamente, vieron suspendidos sus contratos cuando en el mes de marzo se decretó el estado de alarma y el confinamiento en casa de todas las personas, por lo tanto estas actividades se dejaron de realizar, pero se reanudaron en el mes de octubre, adaptándose a todos los nuevos protocolos sanitarios por el COVID.

El idioma español está impartido por profesores de la Universidad Popular, pero bajo los auspicios del **Instituto Cervantes**, del que somos centro acreditado. Las clases se están impartiendo de manera virtual y este constituye una nueva manera de abordar el programa, que no es la ideal, pero que resulta útil en estas circunstancias.

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.

La colaboración con otras asociaciones y servicios del Patronato Sociocultural y ayuntamiento se ha visto reducida drásticamente por las circunstancias de salud pública.

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 Educación Secundaria para no perjudicar a las personas que necesitan una titulación para acceder al mundo laboral.

El año 2020 comenzó con el profesor de matemáticas de baja pero se pudo suplir con horas extraordinarias de otra profesora, pero a partir del mes de marzo, con el estado de alarma, todas las previsiones se tuvieron que cambiar y suspender una buena parte de las actividades.

Así mismo, se trasladó aquí una profesora por finalización del contrato de un profesor y hubo que adaptar los cursos al nuevo perfil.

Actividades de Animación Sociocultural

Se ha consolidado el programa “**Miércoles en abierto**”, con una media de 60-70 asistentes semanalmente. Los dos primeros meses del año se realizó el programa previsto con conferencias variadas sobre temas de candente actualidad tanto científicos (Luis Enjuanes, eminente virólogo, que ha tenido gran importancia en nuestro país por su vacuna contra el SARS-CoV-2) como sociales, artísticos o literarios y también puramente lúdicos.

Se tuvo que suspender a mediados de marzo y se volvió a reanudar el 21 de octubre, con conferencias que no tuvieran tanto interés mediático ya que el aforo no puede superar las 30 personas. Se han llevado a cabo 9 conferencias y una proyección de ópera. Los títulos han sido: Pandemias que cambiaron el mundo, El color en el Arte, presentación de los libros "Calma y sosiego" y "Ni tontas ni locas", etc.

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 suspendido actividades que se realizaban todos los años:

- Carnaval
- Semana de la Mujer, Día del libro:
- Concurso de Microrrelatos y Declamación
- Carnaval científico

Se ha mantenido el Homenaje a Miguel Delibes en el centenario de su nacimiento con la exposición Fotográfica de Fidel Raso "**El jinete amarillo**" y la conferencia "**Miguel Delibes y la España vaciada**" por la periodista Pilar Ortega.

No ha habido salidas culturales y las exposiciones han sido la mencionada "El jinete amarillo" y Trabajos del taller de grabado.

Sin embargo, sí hemos hecho campaña de verano con cursos de **informática para profesores y técnicos del ayuntamiento y patronatos**, con 42 participantes, que necesitaban esta formación dadas las nuevas necesidades. La escuela de verano, por tanto, se ha adaptado sin problema alguno al nuevo panorama de formación online.

También se ha realizado un taller de **escritura creativa**.

RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS

El número de **inscripciones en la Universidad Popular** en 2020 ha sido de **1348**, con un total de **1225 usuarios**. Por lo tanto, como consecuencia de la pandemia ha habido 901 alumnos matriculados menos que en el año pasado.

Durante el año 2020 ha habido **226 bajas**, muchas de ellas por enfermedad.

62 alumnos han aprobado la Educación Secundaria, un 85% de los que pueden acceder al título y 16 más que en 2019. La situación del curso ha sido muy especial, el último cuatrimestre del curso se ha tenido que realizar online, con el consiguiente esfuerzo por parte de alumnos y profesores y se ha comenzado el nuevo curso con restricciones de aforo, y adaptándose al escenario II de la Comunidad de Madrid, impartiendo un 25% de la enseñanza online.

Los **cursos monográficos** también han tenido que ser suspendidos, reanudándose con relativa normalidad con el levantamiento paulatino de las medidas sanitarias. De este modo se dio la oportunidad de retomar los contenidos a aquellas personas que por sus circunstancias tenían dicha posibilidad. En el área de informática, en particular, hay que destacar la elevada asistencia telemática a cursos de nivel alto que han podido seguir impartándose a pesar de las restricciones.

En cuanto a las sugerencias y reclamaciones, este año ha habido **121 reclamaciones, 4 sugerencias** y **1 felicitaciones**, cifras inferiores a otros años.

Este año se ha caracterizado por la gran comprensión y colaboración de los alumnos en cuanto a los cambios continuos que hemos tenido que realizar, dada la situación sanitaria que estamos viviendo, adaptándose con flexibilidad e inmediatez a las medidas impuestas por las autoridades sanitarias cada 15 días.

Estamos observando que hay un grupo importante de ciudadanos que nos reclama actividades presenciales, porque saben que seguimos todos los protocolos socio-sanitarios y aquí es difícil el contagio.

Estamos recibiendo quejas por la tardanza en la devolución del dinero de los recibos de los cursos que se han suspendido, debida a un problema de gestión administrativa derivado de la ingente cantidad de recibos a devolver en tan escaso espacio de tiempo.

RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

La encuesta de Calidad de Vida de la Ciudad de Alcobendas realizada y cuyo objetivo general ha sido analizar la percepción de la ciudad sobre conceptos concretos de la calidad de vida y su satisfacción de vivir en Alcobendas, destacamos la valoración global de los ciudadanos al servicio según se ve a continuación:

Conocimiento 8,3, Utilización 8,3, y Valoración 7,8

RESULTADOS CLAVE

El **objetivo general de desarrollar las TIC** para formar e informar a la ciudadanía este año se ha cumplido con creces, de manera que se ha utilizado **la plataforma Moodle de manera especial para impartir la E. Secundaria**.

El **objetivo general de renovar la oferta formativa** de la Universidad Popular para adecuarla a las nuevas demandas no se ha cumplido, sino que hemos repetido casi todos los cursos porque hemos optado por una programación muy restringida tanto en nuevos temas como en número de asistentes (1/3 de los que habitualmente tenemos). Solo en informática hemos tenido algún programa más novedoso y hemos consolidado la enseñanza online durante este curso.

No hemos reiniciado los programas de alfabetización y neoelectores, por integrarlos personas muy vulnerables y podemos decir que todas las actividades que hemos hecho en el 2020 han sido para conservar el proyecto de acuerdo con las circunstancias sociosanitarias tan desfavorables que hemos vivido durante este año 2020.

Dentro del Plan Reactiva Alcobendas hemos puesto en marcha la escuela de verano para alumnos de 4º ESO tras el confinamiento, las escuelas matinales de los sábados, la escuela para profesores, y hemos profundizado en la oferta formativa online y en las clases híbridas)

ESCUELA INTERNACIONAL DE FOTOGRAFÍA DE ALCOBENDAS -PIC.A

Misión

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

LIDERAZGO

Desde la Dirección del PSC se ha finalizado la implantación del itinerario formativo de la Escuela, organizado en niveles básicos y avanzados.

Se mantienen reuniones semanales de coordinación y seguimiento del proyecto con los profesores.

El equipo 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. En el año 2020 ha sido fundamental esta comunicación y liderazgo para responder a la nueva realidad que la COVID ha impuesto en la Escuela y su desarrollo.

ESTRATEGIA

La estrategia de la Escuela está alineada con la Visión y Misión del Ayuntamiento, así como con los objetivos estratégicos y la política de calidad de la Dirección de Área de Educación del PSC.

Por consiguiente, son fines perseguidos los siguientes:

- **Garantizar el acceso** de todos los ciudadanos a la cultura y a la educación no formal y a expresar libremente su creatividad en todas las etapas de su vida.
- Diseñar y prestar sus servicios desde las **necesidades y expectativas** de los grupos de interés, con especial atención a los colectivos con características particulares.
- Trabajar con todos los grupos de interés para lograr un **compromiso con los retos de la ciudad**.

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

ALUMNOS

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

Para el curso 2020/2021 se han matriculado 337 alumnos, a los que hay que sumar los 62 alumnos de último curso que finalizaron sus estudios en diciembre de 2020. Además esté año por primera vez, de acuerdo con la estrategia general, los alumnos de Alcobendas

han accedido a un plazo de inscripción diferenciado como se desarrolla en otros servicios educativos municipales.

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 Alcobendas PIC.A, 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.

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.

EL porcentaje de los alumnos matriculados de Alcobendas sobre el total de los inscritos se distribuye según se señala a continuación, incrementándose en más de 5 puntos la participación municipal:

42 % alumnos de Alcobendas

58 % de fuera de Alcobendas

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 Patricia Sánchez Gómez – Estilista**. 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 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 estilista **Patricia Sánchez Gómez** se ha firmado un contrato para los cursos de fotografía de moda, por el cual se ocupará de la parte de la producción de las sesiones de moda aportando: modelos, maquilladores, estilistas y la ropa.

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 (hasta el mes de junio de 2020), 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**.

Este curso, sin embargo, ha habido dificultades diversas relacionadas con el estado de alarma decretado por el Gobierno de la Nación. Debido a esto, El 9 de marzo (lunes) de 2020 se decretó la anulación de las clases presenciales y se intentó la posibilidad de reanudar las clases de forma on line a través de la plataforma, pero no fue posible: dificultades surgidas en el funcionamiento al tratarse de un repositorio y no contar con una herramienta de comunicación síncrona adecuada no lo hicieron posible.

Más tarde, El 17 de marzo (martes) de 2020 en cumplimiento de lo previsto en el Decreto de Alcaldía-Presidencia núm. 2966/2020, de 10 de marzo, sobre la suspensión de actividades y servicios municipales sobre medidas sanitarias urgente se suspende la ejecución del contrato suscrito el pasado 17 de enero de 2018 con LA FABRICA, GESTIÓN MAS CULTURA, S.L y -por lo tanto- se suspenden las clases hasta final de curso. Se realizó un aprobado general, pasando los alumnos al curso superior.

En el inicio del curso 2020/2021 se han instaurado clases híbridas. Realizándose la posibilidad de asistir presencialmente y al mismo tiempo online (grabándose las clases), salvo cuando la ciudad de Alcobendas ha estado confinada (totalmente o por zonas) realizándose en estos casos únicamente online. Esta situación se ha resuelto de manera satisfactoria y ha permitido que la escuela imparta sus cursos de manera novedosa y se adapte casi en tiempo real a las restricciones a causa de la Covid 19.

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.

PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

La Escuela Internacional de Fotografía se ha incorporado a los procesos y sistemas ya implantadas en el PSC, a través de la UPMD y la Dirección de Educación y Cultura.

La formación de la escuela se imparte en varios niveles: iniciación, superior y máster. En el período 2019/2020, 62 alumnos y alumnas han concluido sus estudios la segunda promoción de la escuela.

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

Durante el año 2020 con motivo de la situación del Covid-19 se anularon exposiciones y actividades programadas, siendo mínimas las actividades relacionadas con el medio fotográfico que se pudieron realizar.

Se ha realizado la exposición de alumnos del MASTER PHotoESPAÑA PIC.A, dentro de la programación del Festival Internacional PhotoEspaña 2020.

El 18 y 19 de febrero, se celebró en el Espacio Miguel Delibes un taller sobre Fotografía Nocturna" impartido por el fotógrafo Paco Falero; participaron 170 alumnos en dos sesiones y fue patrocinado por Canon

El 4 de noviembre en el Espacio Miguel Delibes el fotógrafo José María Díaz-Maroto presentó el libro "Calma y sosiego"

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 2019-2020	CURSO 2020-2021
NIVELES BÁSICOS Y SUPERIORES		
N.º Alumnos estudios básicos	182	140
Nº Alumnos estudios superiores	249	197
N.º Grupos	29	28
N.º Profesores	6	6
MÁSTER, TALLERES Y SEMINARIOS		
N.º Alumnos Máster PHE	21	*
N.º Profesores	30	*
N.º Cursos y Seminarios	15	*
N.º Ponentes	30	*
N.º Actividades Complementarias	8	8
N.º TOTAL DE ALUMNOS INSCRITOS	452	*337

**Durante el curso 2020/2021 no se ha realizado el Máster PHE*

El **número de alumnos matriculados en el curso 2019-2020 (octubre 2019)** es de **452** (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 402** (causando baja por diferentes motivos 50 alumnos).

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 dos concursos** o certámenes de fotografía, han recibido **ocho menciones honoríficas y en ocho 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 2020”.
- Participación de los alumnos en exposiciones fotográficas en solitario y colectivas, en centros culturales de otros municipios.

RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

Diversidad

El 54,5 % 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*, *Instagram*, la revista municipal *Sietedías* y la página web de *PHotoESPAÑA*.

Retorno social

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 80,20 % de ocupación de las plazas de la Escuela a fecha 31/12/2020 (420 plazas ofertadas y 337 plazas cubiertas). Se disminuye la ratio con respecto al curso 2019/2020 a 15 alumnos por aula para mantener el protocolo Covid y las medidas sociosanitarias.

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.

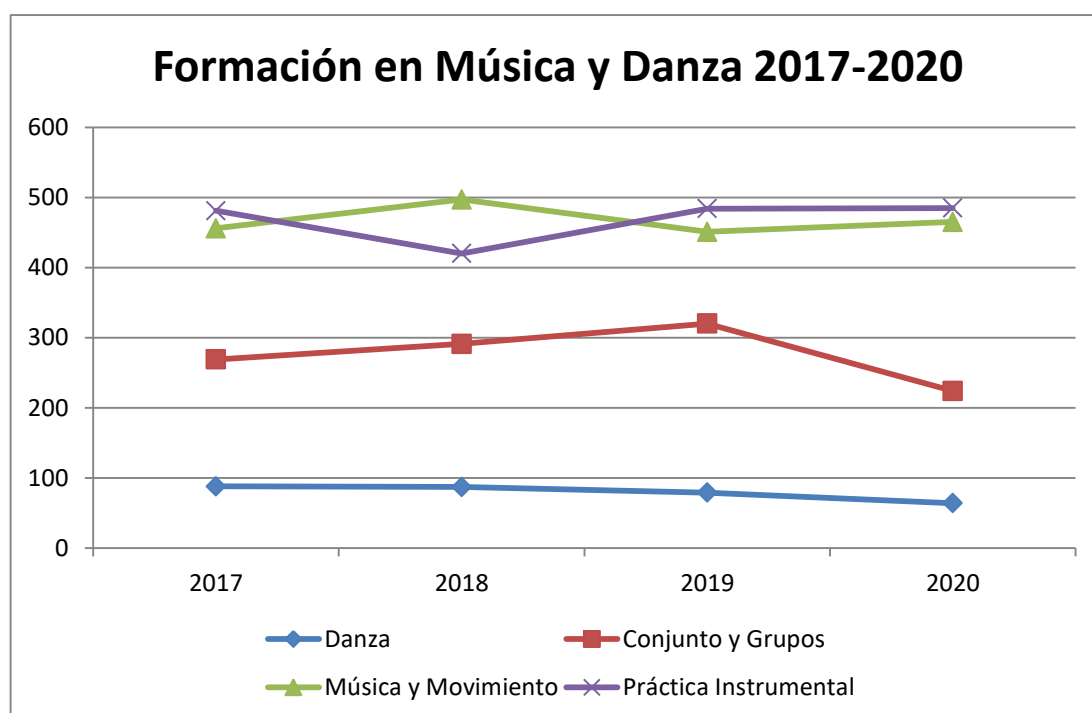
Existe una **alta fidelización** de los alumnos que estuvieron matriculados en los cursos básicos 1º y 2º, dado que continuaron en la Escuela, siguiendo el itinerario formativo.

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	2018	2019	2020
Reclamaciones recibidas	12	34	21
Sugerencias recibidas	6	0	1
Alumnos de Danza	87	79	64
Alumnos de Conjuntos y grupos	291	320	224
Alumnos de Música y Movimiento	497	451	465
Alumnos de Práctica Instrumental	420	484	485
Alumnos de Grupos Danza	28	40	33
Alumnos Talleres de Danza	34	32	24
Alumnos Talleres de Música	278	294	96
Absentismo: horas	3.585	2.198	2.481
Formación: horas	303	550	1298,5.
Alumnos de Formación en Música y Danza	1.635	1.700	1391



LIDERAZGO Y ESTRATEGIA

Se han celebrado doce reuniones de Equipo, potenciando, a partir del mes de marzo el que se realizasen por video conferencia.

A partir de marzo se suspenden las clases presenciales y, en los casos que se ha podido por disponibilidad de infraestructura propia del profesorado, se han impartido en línea.

En colaboración con Prevención de Riesgos (Comité de Salud), Directora de Educación y el Equipo, se han propuesto y puesto en marcha todas las medidas de prevención necesarias para impartir las clases presenciales a partir de septiembre con la mayor seguridad física. Se han revisado y adecuado los aforos de las clases, cambio de aula de algunas especialidades para cumplir con los aforos establecidos, reducido el número de alumnos/as por clase (principalmente las Agrupaciones) suspendiéndose alguna especialidad por falta de aforo, dotado de dispensadores de papel y botellas con virucida para la limpieza entre clase y clase de mesas, sillas, etc., dispensadores de hidrogel en las aulas que más alumnado acoge y los pasillos, compra de mamparas para las clases de canto y flauta (instrumentos que por su especificidad emiten más aerosoles que el resto), organizado el modo de entrada del alumnado para evitar aglomeraciones, solicitado a las familias colaboración en el orden del centro durante las clases, para la mejora de la ventilación se han adaptado dos ventanas posibilitando su apertura, contratación de colaboradores COVID para el control de entrada de usuarios, además de las de índole pedagógico especialmente didácticas.

Debido a las circunstancias no se ha podido revisar el procedimiento POE 32 Gestión de actividades de música y danza.

En cuanto a las redes sociales, en el cuadro a continuación se resume el impacto de las mismas durante el último año:

2020	Fidelidad		Visibilidad		Interacciones					
	Followers	Fans	Tuits	Publicaciones	Retweets	Menciones	Favoritos	Compartido	Comentarios	Reacciones
	Twitter	Facebook	Twitter	Facebook		Twitter			Facebook	
ESCUELA MUNIC. DE MÚSICA Y DANZA	446	1118	207	300	262	17	773	197	181	3162

PERSONAS

La plantilla está compuesta por 48 personas: 45 profesores/as docentes, de las que 5 imparten las dos "Escuelas Culturales" actuales (Bebés y Música Actual IES); y 3 se dedican a la gestión.

El total de Jornadas de convivencia han sido dos, ambas en Cercedilla.

Desde septiembre se incorpora Javier Díaz García como auxiliar, para facilitar el cumplimiento del protocolo COVID.

Este año no se ha podido recibir formación grupal, en cambio hasta un total de 27 profesores/as han recibido formación individual, específica de sus competencias y de calidad.

Un profesor más se ha sumado a tele trabajar (23) con la consecuente mejora en su conciliación.

De marzo a junio todo el personal teletrabajó debido a las medidas de confinamiento.

ALIANZAS Y RECURSOS

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

GETTING BETTER, empresa contratada para dotar la Escuela de Colaboradores para control de cumplimiento de las medidas sanitarias.

PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

Se han reparado las aulas de Danza, cambio de suelo y colocación de barras fijas a la pared en las aulas 4.2 y 4.3 y acuchillado del de la 4.4.

Como medidas preventivas se han cambiado 2 ventanas fijas por oscilo batientes, lo que supone poder ventilarlas y rebajar en un porcentaje altísimo el riesgo de contagio. También se han comprado 5 mamparas movibles para separar al alumnado entre ellos por lo aerosoles.

La cuarta edición de "La Música conquista las calles" se resume en una sola actuación en el parque de Asturias-Cantabria en julio.

RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS

Se han realizado **19 actuaciones**, a las que han asistido **2.509 espectadores**.

El año ha terminado con **1391 alumnos**, 309 menos que en 2019 (-19,18%).

Este año se han recibido **21 reclamaciones y 1 sugerencia**. El mayor volumen de ellas (8) referidas al Funcionamiento General, falta de auxiliares y no conformidad con que a partir de septiembre sólo puedan pasar al centro 2 personas por grupo, que, esperando en el pasillo de la puerta del aula, se encargasen de atender las posibles incidencias de la clase. En segundo lugar (6), las solicitudes de bajas y devoluciones por precaución con la situación sanitaria.

RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

La encuesta de Calidad de Vida de la Ciudad de Alcobendas realizada y cuyo objetivo general ha sido analizar la percepción de la ciudad sobre conceptos concretos de la calidad de vida y su satisfacción de vivir en Alcobendas, destacamos la valoración global de los ciudadanos al servicio según se ve a continuación:

Conocimiento 7,6, Utilización 3,4, Valoración 8,5

RESULTADOS CLAVE

Suspender las clases con los mayores y el disminuir las ratios de las clases grupales ha sido la mejor prevención de salud en el momento actual **(-19,18%)**.

En la misma línea las **actuación**, reducidas a 19 **(-83,77%)** y con una asistencia de 2.509 **espectadores (-84,57%)**

El aumento de las horas de **formación** recibidas **(+136,09)** lo que supone disponer de una plantilla mejor cualificada.

Durante el **confinamiento** se ha **impartido** clase a **900 alumnos/as**, principalmente al alumnado que recibe clase individual.

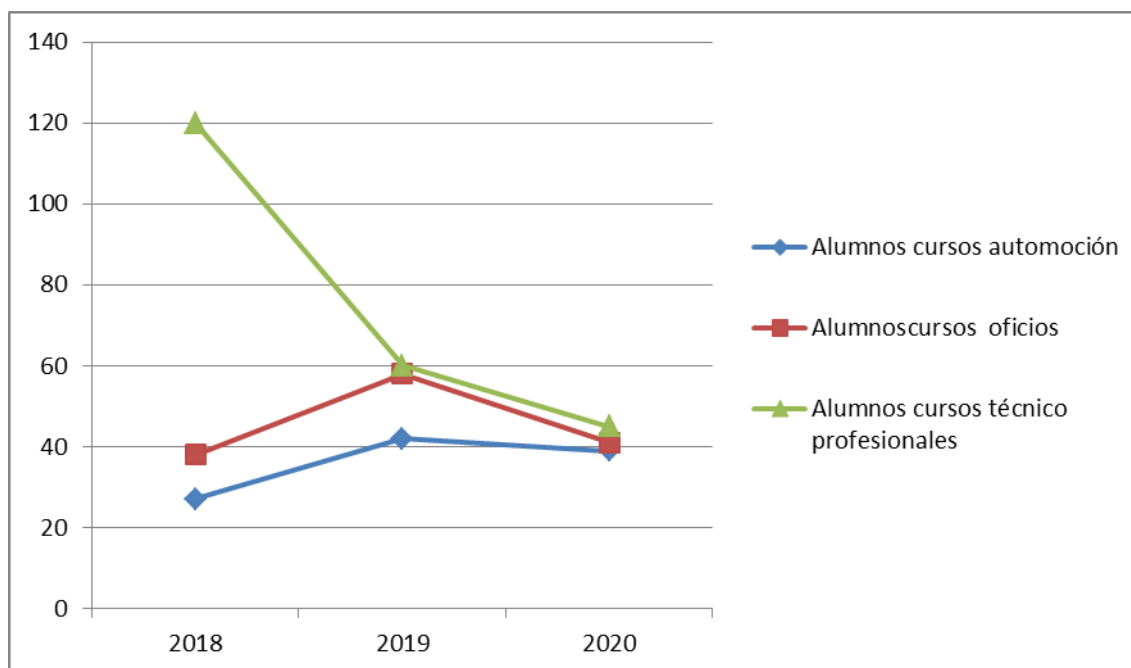
Con la elaboración de los 17 documentos pendientes se ha **completado el Proyecto curricular (+19%)**.

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	2018	2019	2020
Reclamaciones recibidas	0	0	0
Alumnado en cursos de automoción	27	42	39
Alumnado en cursos de oficios	38	58	41
Alumnado en cursos técnico-profesionales	120	60	45
Orientación: personas usuarias	1.800	1.600	1.000
Alumnado de Formación para el Empleo	205	160	45
Alumnado contratado	45	100	80
Ratio de inserción laboral	0,64	0,60	0,62



2020 es un año marcado por la Pandemia. Todas las actuaciones se han visto marcadas por la incidencia del Confinamiento, la Desescalada y las diferentes medidas sanitarias adoptadas.

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 de la Concejalía de Educación y se coordina funcionalmente con la Concejalía de Comercio, Empleo, Informática, Innovación Tecnológica, Web y Transparencia. Además de Colaboraciones con la Concejalía de Medio Ambiente, Policía Municipal y otros Servicios Municipales.

La estrategia sigue una doble dirección:

- En primer lugar, continuamos buscando el aumento de la oferta. Durante el año 2020 el Centro de Formación ha conseguido la acreditación y aprobación de otras tres nuevas especialidades (ADGD056PO CREACIÓN DE EMPRESAS ON-LINE. ADGG052PO OFFICE: WORD, EXCEL, ACCESS Y POWER POINT. ADGG055PO OFIMÁTICA EN LA NUBE: GOOGLE DRIVE)
- 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. Este año, marcado por la pandemia, se firmaron **seis** convenios antes del confinamiento. Tras ese periodo la incidencia de la pandemia en las empresas ha llevado a que la Comunidad de Madrid autorice la realización de las prácticas no laborales en el propio Centro. Se han realizado con resultados excelentes en dos de los cursos. Se ha continuado la colaboración con "**SEROMAL**", con los 26 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 cumple uno de los Objetivos del programa del GPO del servicio.)

PERSONAS

El Centro tiene seis trabajadores de plantilla. El coordinador del Centro se jubiló el 1 de octubre de **2019**. Y también desde esa fecha, una de las trabajadoras está de excedencia. **Durante todo 2020** no se han cubierto ninguna de las dos plazas, la Coordinadora del Centro tiene que realizar, de forma conjunta, las labores de coordinación y responsable de Cursos, con lo que supone para el desarrollo de los programas. Además no pudiendo abarcar al completo la Orientación. El resto (hasta **99 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 contrató, 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. Además de TODAS las medidas de protección por la pandemia, tanto las indicadas por PRL del Ayuntamiento, como por las que ha ido marcando la Consejería de la Comunidad de Madrid)

Toda la plantilla, tanto fija como eventual, ha respondido de forma excelente ante la situación tan complicada, destacando la colaboración y el trabajo en equipo.

Se ha desarrollado e implantado la plataforma Moodle, formándose a los profesores que han obtenido el reconocimiento de la Comunidad de Madrid para impartir las clases a través de esta plataforma, en caso de ser necesario por las condiciones sanitarias.

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 Competitividad 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 **40 personas**, con una subvención de **408.600€** en las siguientes especialidades: Jardinería, Mecánica y Páginas Web.
 - En noviembre ha comenzado para **40 personas en las 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**: Pudieron terminar dos cursos para **30 jóvenes**. Subvención: 117,447 €. (Con las dificultades del tiempo en que tuvieron que estar interrumpidos y las medidas sanitarias)
- **Formación profesional para el empleo** de personas desempleadas: Pudo terminar uno de los cursos para **15 alumnos**, con una subvención de 68.902,50 €. (Con las dificultades del confinamiento y medidas posteriores)

De las programaciones de la Comunidad de Madrid de 2018, quedan pendientes varios cursos que se han visto prorrogados, por la situación de pandemia. (La fecha de finalización es septiembre de 2021)

Además durante 2020 el centro de Formación ha solicitado subvención en las distintas programaciones, recibiendo resolución de aprobación de:

- Tres cursos de la Convocatoria a Entidades para jóvenes desempleados **(187.744,80€)**
- Diez cursos de la Convocatoria a Entidades para Desempleados **(428.599,50€)**. (Tres de estos cursos están incluidos en la Colaboración con la Concejalía de Comercio, Empleo, Informática, Innovación Tecnológica, Web y Transparencia)
(La fecha de finalización de dichos cursos es diciembre de 2022)

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 Competitividad de la Comunidad de Madrid. Se han desarrollado nuevos procesos en virtud de las recientes normativas:

- El proceso relativo al programa de **Garantía Juvenil**. Se pudiendo completar los dos cursos aprobados. Para las nuevas programaciones (ya aprobadas) la

Comunidad de Madrid ha sacado la convocatoria específicamente para Entidades Locales (Teniendo aprobados los tres cursos que pudimos solicitar)

- El proceso relativo al **Programa de Cualificación de Desempleados de Larga Duración (CDLD)**. Este año nos han concedido subvención para cuarenta alumnos. Desde el Ayuntamiento se ha equiparado la retribución salarial de los Alumnos Trabajadores al mínimo que aparece en el Convenio recién firmado (Con la jornada laboral correspondiente)
- El proceso relativo al **Programa de Obtención de Certificado de Profesionalidad** para desempleados continúa funcionando. Hemos podido completar el curso iniciado. Con la situación de pandemia la Comunidad de Madrid realizó una prórroga hasta septiembre de 2021. Para las nuevas programaciones (ya aprobadas) la Comunidad de Madrid ha sacado la convocatoria específicamente para Entidades Locales (Teniendo aprobados los diez cursos que pudimos solicitar)
- 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 2020 se ha proporcionado **formación a 125 personas desempleadas** en las siguientes especialidades: Automoción, Jardinería y Medio Ambiente y Nuevas Tecnologías e Imagen.

De los 125 alumnos, 80 han participado en programas de Formación y Empleo, con contratos de 35 horas semanales, durante 9 meses. Este grupo se corresponde con el Objetivo General 1.3, que se ha cumplido totalmente.

El paro aumenta o se mantiene, de modo que no podemos cubrir todas las demandas de las personas desempleadas, en el programa CDLD se presentaron cerca de 500 solicitudes para 80 plazas.

Las acciones de orientación se mantienen, al ser tan largos los períodos de formación. (Este año, como ya se ha comentado, seguimos teniendo 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 80 personas desempleadas de larga duración** durante nueve meses.

La **media de inserción laboral durante el año es de más del 60%**, que, dada la situación socioeconómica y el perfil de los desempleados que atendemos, puede considerarse muy positiva. Hay una respuesta también en los jóvenes en la **continuación de la Formación**, siendo este factor también muy positivo.

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**. (Igualmente se ha comenzado el proceso de adecuación de algunas de las instalaciones del Taller con nuevas normativas)

La encuesta de Calidad de Vida de la Ciudad de Alcobendas realizada y cuyo objetivo general ha sido analizar la percepción de la ciudad sobre conceptos concretos de la calidad de vida y su satisfacción de vivir en Alcobendas, destacamos la valoración global de los ciudadanos al servicio según se ve a continuación:

Conocimiento 3,4, Utilización 3,0, Valoración 7,7

RESULTADOS CLAVE

Cursos de Automoción

Hemos impartido **dos cursos de mecánica: “OPERACIONES AUXILIARES DE MANTENIMIENTO EN ELECTROMECAÁNICA DE VEHÍCULOS”** (1.260 horas de formación y práctica profesional) para 24 personas desempleadas de larga duración, que no cobraban ninguna prestación, y con contratación.

Ha terminado el curso de **“Mantenimiento de elementos no estructurales de carrocerías de vehículos” (590 horas + 40PNL)**, para 15 desempleados, dentro de la Programación para la obtención del Certificado de Profesionalidad. El curso se vio suspendido durante el estado de alarma. La vuelta fue muy complicada al disminuir el número de alumnos por las difíciles causas personales. La decisión fue clara de acabar y permitir la obtención del Certificado de Profesionalidad a los que pudieron terminar. La realización de prácticas en empresas fue muy complicada por la situación de las mismas (ERTE, suspensión, cierre, etc.). Desde La Comunidad de Madrid permitieron la realización de dichas prácticas en el mismo Centro, los resultados fueron muy buenos.

Cursos de Oficios

Se han impartido **dos cursos de jardinería: “ACTIVIDADES AUXILIARES EN VIVEROS, JARDINES Y CENTROS DE JARDINERÍA”** (1.260 horas de formación y práctica profesional) para 26 parados/as de larga duración, sin cobrar ninguna prestación y con contratación.

Ha terminado el **curso de “Interpretación y Educación Ambiental”** (420 horas + 80h PNL) para 15 jóvenes desempleados inscritos en Garantía Juvenil. El confinamiento se produjo durante el periodo de realización de prácticas por los alumnos. La vuelta ha sido muy complicada para las empresas de educación Ambiental (ERTE, cierre de empresa, etc.). Hemos tenido que realizar nuevos convenios con las empresas que han seguido funcionando, recolocando a los alumnos en las mismas. Pudieron terminar todos los alumnos interesados sus prácticas, obteniendo su certificado de profesionalidad.

Cursos Técnico-Profesionales

En el área de nuevas tecnologías se ha impartido dos cursos de **Páginas Web: “CONFECCIÓN Y PUBLICACIÓN DE PÁGINAS WEB”** (1.260 horas de formación y prácticas profesional) para 30 alumnos- trabajadores parados de larga duración, sin cobrar ninguna prestación, y con contratación.

Dentro de la Programación de Garantía Juvenil, por vez primera se ha finalizado el curso de **“ Ilustración”** (670 horas + 80PNL), para 15 jóvenes desempleados. Aunque el desarrollo del mismo no ha estado exento de dificultades, debido al confinamiento y la dificultad para abordar las prácticas en empresas, finalmente, y tras la decisión de la Comunidad de Madrid de permitir las prácticas en el mismo Centro de Formación, podemos decir que el curso ha sido un éxito y que tiene buenas expectativas de inserción.

Orientación

Hemos **atendido a unas 1000 personas** en los procesos de entrevista y selección para los distintos procesos y de Orientación en los mismos (Viéndose este año, por las circunstancias específicas, incrementada la Orientación no presencial)

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

Tanto los programas de Garantía Juvenil como los conducentes a la obtención de Certificados de Profesionalidad suponen el cumplimiento de los Objetivos de GPO.

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 los requerimiento de cada una de las justificaciones para las distintas programaciones.

EDUCACIÓN

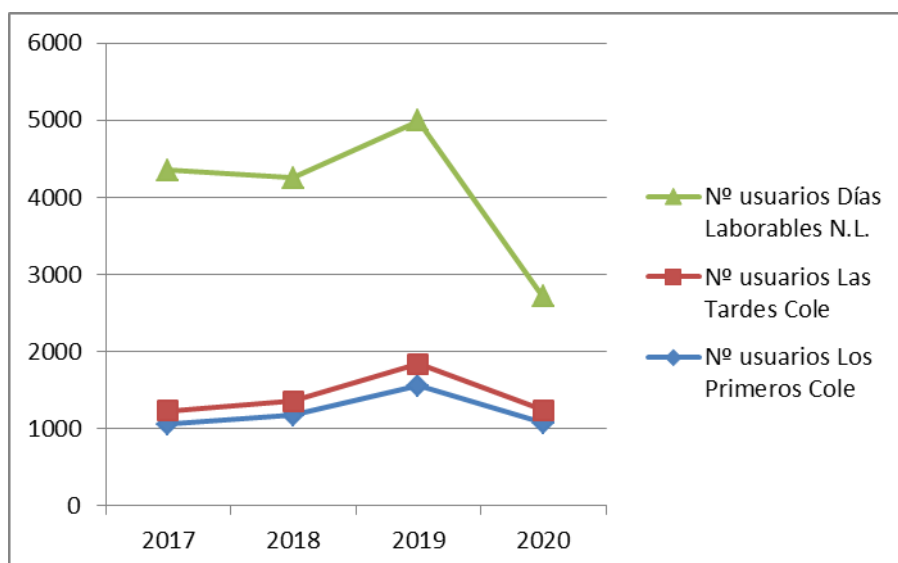
Misión

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

Indicador	2018	2019	2020
Reclamaciones recibidas	34	40	45
Sugerencias recibidas	6	5	8
Felicitaciones	2	-	-
Escolarizaciones nuevas realizadas	1.542	1.021**	248*
Los primeros en el Cole: usuarios	1.170	1.556	1.077
Las tardes del Cole: usuarios	183	284	165
Mejora del rendimiento escolar: usuarios	308	309	331
Apertura Días laborables no lectivos: días	28	28	16
Apertura Días laborables no lectivos: usuarios	2.896	3.148	1471
Nº estudiantes Transporte Escolar subv. a IES	442	439	420
Obras mejora Colegios. Nº de colegios	14	14	14
Obras mejora Colegios. Nº de obras	73	65	45
Guías de Colegios	2.300	2.300	Web municipal
Distribuidas a familias con niños de 3 años	1.329	1.200	Web municipal
Guías de Institutos	1.000	1.000	1.000
Distribuidas al alumnado de 6º de primaria	830	890	Web municipal

*Sólo se dispone de los datos de escolarización en período extraordinario

El confinamiento y la situación socio sanitaria del 2020 explican el descenso de los indicadores.



LIDERAZGO Y ESTRATEGIA

El año 2020 se caracteriza por ser el año de la crisis del coronavirus y en el campo educativo se pueden observar tres períodos: normalidad (enero y febrero), confinamiento y preparación del curso (marzo a agosto), comienzo del curso escolar y primer trimestre (septiembre a diciembre). En todo momento se ha trabajado con la comunidad educativa del municipio para desarrollar las iniciativas y programas necesarios en cada etapa y se ha liderado desde esta delegación el comienzo de cursos y la intervención de Ayuntamiento en los centros financiados por fondos públicos. Se mantienen reuniones semanales de coordinación de los programas con todo el equipo de trabajo técnico y administrativo, ya sea de forma online o presencial. Y con las empresas de manera habitual para el seguimiento de los programas y contratos. En estas reuniones se han examinado las nuevas circunstancias y se han adaptado los programas de conciliación y mejora del rendimiento al escenario 2 en el que transcurre el curso 2020/2021³

Para adecuarse a la situación socio-sanitaria de la COVID 19, todas las fases de presentación de las ayudas educativas de libros y material escolar y de comedor escolar se han realizado online, excepto la presentación de facturas de libros. Durante el confinamiento se trabajó de manera constante en adecuar la convocatoria a la situación de pandemia, tanto las relaciones con los solicitantes, beneficiarios y colegios como con otros servicios municipales afectados. El año 2020 ha consolidado el uso de las gestiones online: convocatoria de ayudas, convocatoria de subvenciones a las AMPAs, escolarización, documentos secundarios online, formación digital...

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 centros. Este año hemos vuelto a realizar la notificación previa a cada uno de ellos 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 y de las dos obras mayores durante todo el primer trimestre. Una vez comenzado el curso hemos mantenido una reunión para evaluar el comienzo de curso a la que asisten el Alcalde, Vicealcalde y la Concejala de Educación. Para el curso 2020/2021 y las obras de 2020/21 el proceso de coordinación con el departamento de Mantenimiento ha comenzado también en noviembre. Asimismo, en el año 2020 se han realizado diversas obras "de urgencia" para adecuar los CEIP al protocolo Covid.

PERSONAS

El 31 de julio del 2020 se terminó el contrato de las dos Técnicas de Educación (TAE Educación) y una auxiliar administrativa (a media jornada las tres trabajadoras), lo que ha supuesto que la Dirección, la Coordinación y las dos auxiliares administrativas restantes han debido asumir todos los procesos técnicos que ellas desarrollaban, especialmente los programas de becas, subvenciones, absentismo y mejora del rendimiento. El Jefe de Educación ha continuado en funciones y se ha modificado la RPT para volver a dividir esta jefatura y la coordinación del Centro Psicopedagógico.

³ https://www.educa2.madrid.org/web/educamadrid/principal/files/fa2b003e-b410-4ff3-b211-f002fb56a8f2/Presentacion_curso_2020-2021.pdf?t=1593721464441

Se mantiene la gran carga de trabajo en el departamento, derivada fundamentalmente de la gestión que generan las convocatorias de becas, y se incrementa su dificultad por la falta del personal técnico. En esta convocatoria se han contratado tres auxiliares para mecanizar las solicitudes (dos auxiliares tres meses y uno cinco meses): la auxiliar contratada cinco meses se incorporó en el mes de noviembre para apoyar la justificación y el periodo de presentación de facturas. Asimismo, 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 y durante el confinamiento.

ALIANZAS Y RECURSOS

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

- Convenio para la Prevención y Control del Absentismo Escolar, con una aportación de la Comunidad de Madrid de **16.0610,35 €**
- Mantenimiento de los centros en los que se escolariza alumnado de otros municipios, con una aportación de la Comunidad de Madrid de **13.709,91 €**.
- Convenio de gestión de las cuatro escuelas infantiles del Ayuntamiento de Alcobendas (tres del PSC y una de gestión indirecta en este departamento), con una aportación de la Comunidad para el curso 2019/2020 de 1.098.291,73€, y de 1.200.183,78 € para el curso 2020/2021.

Asimismo se recibió una **subvención directa** de la Comunidad de Madrid por un total de **112.700 euros** para financiar las **medidas de limpieza e higiénico sanitarias** que debían acometer los Ayuntamientos.

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 (Proactiva)**, con muy buena valoración por nuestra parte. Se ha licitado el nuevo contrato de Conciliación que se ha adjudicado en febrero del 2021 a dos empresas: *Getting Better* (mañanas y tardes del cole); *Cultural Actex* (días sin cole).

Con la empresa *Amauta S.L* continuamos trabajando el programa de absentismo local. Se ha confeccionado el pliego, pendiente de publicación en el segundo trimestre del 2021. Se ha dividido la mesa de absentismo en dos (Primaria y Secundaria) ya que los casos por la pandemia se han multiplicado.

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. Se ofertó en octubre a los 14 CEIP que suelen participar y solo cinco de ellos han puesto en marcha el programa (CEIP Castilla, Miguel Hernández. Luis Buñuel, Bachiller Alonso López y

Emilio Casado). Los otros 9 CEIP consideraron que no era adecuado por no mantener los GCE (Grupos de Convivencia Estables) de su protocolo Covid.

La **empresa Clece** que gestiona la concesión de la Escuela Infantil Fuentelucha transfirió su contrato a **Koala Soluciones Educativas**. Estas tres empresas vieron sus contratos suspendidos durante el confinamiento y han presentado una reclamación de indemnización.

La **empresa Amauta S.L** ha continuado prestando el servicio de absentismo escolar con la dedicación de un educador social a este programa que es responsabilidad del Ayuntamiento.

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.
- Departamento de Movilidad para la gestión del transporte escolar.
- 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*.
- PBS para cesión de espacios en centros de mayores a colegios concertados para poder impartir clases, gestión conjunta de becas y absentismo escolar.

Este año 2020 ha sido imprescindible estrechar estas colaboraciones y se ha coordinado a través de una mesa de muchos servicios municipales. Se ha puesto en marcha un espacio Covid disponible para toda la organización que recoge cómo han desarrollado el escenario dos los centros educativos de educación. Dicho espacio lo gestiona la técnica de calidad del PSC.

Hay que subrayar la estrecha colaboración con el departamento de mantenimiento para aplicar los protocolos de limpieza y ventilación, las necesarias desinfecciones tras cada caso Covid en un aula y las adaptaciones necesarias para adecuar nuevos espacios a las ratios educadas y los GCE. También ha sido muy importante la colaboración con la Policía Municipal para asegurar la seguridad, las medidas sanitarias y adecuar los espacios y el tráfico a las entradas escalonadas.

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 de la Concejal de Educación.

PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

En la convocatoria única de ayudas de Educación se ha continuado ajustando las dotaciones económicas a la demanda en años anteriores: la beca de libros y material escolar desciende a **210.000€** y aumenta la de Comedor escolar de **635.000€ a 685.000€**.

Sin embargo, el confinamiento ha influido en la justificación del comedor escolar del curso 2019/2020, al permanecer los colegios cerrados desde marzo y no siendo posible en muchos casos la justificación total de la ayuda concedida, justificándose **450.947,25€**.

Para el curso 2020/2021 se ha convocado la ayuda de libros por **210.000€** y se han justificado **118.2280,65€**: esto se debe a la mayor implantación del programa ACCEDE para la gratuidad de los libros de texto en los centros sostenidos por fondos públicos y a la cuarta edición del Banco de Libros de texto municipal: Se observa que las facturas se centran en material escolar y didáctico

Hemos continuado mejorando los cambios realizados para la gestión de becas en aplicaciones de gestión del Ayuntamiento (Contabilidad y Presupuestos, Compras Centralizadas) y hemos variado el procedimiento para gestionar todas las solicitudes online. Este cambio acaecido por la pandemia ha reforzado la relación electrónica con los usuarios

Se mantiene por cuarto año y última convocatoria 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 **diez AMPAs de los CEIP** (el AMPA del CEIP Emilio Casado y la del CEIP Valdepalitos no han participado porque el ACCEDE atiende las necesidades de todas las familias) y de **cuatro AMPAs de los Institutos de Educación Secundaria (IES)** del municipio. Se ha adaptado a todas las medidas Covid: se desarrolla en el propio centro educativo y no en el Gonzalo Lafora para evitar

aglomeraciones, documentación digital, adaptación fechas y horarios en cada centro escolar, material de protección a los voluntarios, cuarentena de los libros recogidos.

La subvención directa del proyecto ha vuelto a estar dotada con **40.000 euros** de los que se han **justificado 20.556,16€**. Han participado un 49,4% menos de alumnos que en la edición de 2019: cuando el programa ACCEDE llega a más familias decrece el uso del BLT. Las familias han donado 1.237 libros, una media de 4,03 libros, y los participantes han recibido 1277, con una media de 4,15 libros por participante.

En esta situación, con la extensión del programa ACCEDE y las ayudas municipales para libros y material didáctico se ha acordado con la FAPA que esta sea la última edición del BLT y se donarán los libros disponibles a los centros participantes.

RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS

Con la pandemia han descendido las personas usuarias de los siguientes **programas de conciliación**:

- “Los Primeros en el Cole”, con **1.077 escolares** en los 14 colegios públicos (frente a 1.556 del año pasado).
- “Las Tardes en el Cole”, con **165 escolares** en cinco colegios públicos (316 participantes en 2019).

El programa de “Días Laborables No Lectivos”, que se ha llevado a cabo este año en el CEIP Seis de diciembre, ha contado con 1.471 participantes y con 16 días frente a los 28 habituales en un año normal.

LA Covid19 ha marcado completamente el desarrollo de estos programas para garantizar las medidas sanitarias: se crean Grupos de Convivencia Estable (GCE), pero con medidas de distancia social y mascarilla y no se corresponden con los del centro, se realiza la entrada escalonada en cinco CEIP lo que ha supuesto un sobrecoste de 750 euros mensuales, no se han ofrecido desayunos en los primeros del cole, medida que ha facilitado el cumplimiento del protocolo y que ha sido bien aceptada por las familias.

Al instaurarse en todos los CEIP la jornada continua de manera excepcional y al no poder realizar actividades extraescolares en dichos centros los participantes de las Tardes del Cole han descendido más de un 50% y solo se han realizado en cinco centros, siendo nueve en el año 2019.

Hay que subrayar que el 18 de mayo de 2020 la empresa adjudicataria regularizó a todas las familias (excepto a las que eran deudoras), la parte de marzo que no se realizó.

El programa de **Mejora del Rendimiento Escolar** atendió a **331 estudiantes** en 14 colegios públicos en los meses de enero y febrero. En el curso 2020/2021 solo cinco colegios (CEIP Castilla, Miguel Hernández, Emilio Casado, Bachiller Alonso Lopez y Luis Buñuel) han querido retomar el programa: los otros nueve colegios pese a valorarlo no han querido por protocolo Covid.

En el **Transporte Escolar** subvencionado a los IES *Giner de los Ríos* y *Aldebarán* se atendió a **420 estudiantes**, de los cuales 178 corresponden al Aldebarán y 242 al Francisco Giner de los Ríos, que sigue en ligera disminución respecto a los últimos años. AL comenzar los cursos de 3º y 4º de ESO en semipresencialidad se han tenido que ajustar los precios para estos niveles con una reducción del 50%.

En la **Comisión de Escolarización** este año se han escolarizado **248 estudiantes de nuevo ingreso en período extraordinario**.

En la convocatoria de **subvenciones a las AMPAs** han participado un total de **25 asociaciones** (23 AMPAs y la FAPA), destinándose un total de **77.000€ y justificando 62.348,12€**. Se han presentado 13 colegios públicos (no la presentó el CEIP Parque de Cataluña), los 4 IES, 4 Escuelas Infantiles y 3 centros concertados de los 5 existentes y la FAPA.

En la **Mesa de Absentismo** han aumentado el número de casos a los que se hace seguimiento, pasando de 50 expedientes del año pasado a **74 expedientes** en este año, siendo el miedo a la Covid una de las razones y otra las situaciones difíciles creadas en época de confinamiento.

Se realizó el **acto de homenaje a los profesores jubilados**, en el que participaron un total de 12 personas.

En el **concurso de belenes** participaron un total de **13 centros escolares**, resultando ganadores los CEIP Castilla, Federico García Lorca y Seis de Diciembre.

Se han hecho **obras de mantenimiento y mejora** en todos los centros escolares con una **inversión total de 1.000.000 €**, realizando dos importantes obras mayores: la cubierta del CEIP Antonio Machado y dos marquesinas en el CEIP Tierno Galván:

Las **Ayudas de Libros y Material Escolar** aumentan respecto al año anterior en cuanto a beneficiarios (han pasado de 1852 a 2258 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 **1.515** beneficiarios el año anterior a **1.854 beneficiarios** este año.

Con la Covid todas las publicaciones han pasado a realizarse y distribuirse exclusivamente de manera digital lo que ha supuesto una gran mejora para su distribución y un cambio de paradigma que se debe mantener.

Se ha puesto en marcha por segundo año en coordinación con el departamento de Medio ambiente el programa **"Un árbol por tu futuro"**, dedicado en 2020 al "árbol y el arte": han participado los siete centros de Secundaria y Formación Profesional a los que va destinado y **221 alumnos**.

RESULTADOS CLAVE

Respecto al cumplimiento de los *objetivos* del servicio en 2020 (un 100%), relacionados con el PAM y con el programa Reactiva Alcobendas:

- Se ha presentado a la Comunidad de Madrid un borrador de Convenio sobre las actuaciones del Centro Psicopedagógico en los centros educativos.
- Se ha mantenido una reunión con la Vice consejera para evaluar la necesidad de poner en marcha una extensión de la EOI de San Sebastián de los Reyes en nuestro municipio acordándose volver a evaluarlo tras la pandemia.
- Se han mantenido reuniones y acordado con la Comunidad una Plan de Rehabilitación Integral del CEIP García Lorca en varios cursos escolares. Se ha

enviado un borrador de convenio a la comunidad, tras mantener cuatro reuniones con todos los departamentos implicados.

- Se han realizado múltiples actuaciones de información, sensibilización y comunicación para reforzar el concepto de Alcobendas como Ciudad Educadora, se han realizado actividades con centros escolares y asociaciones y se participa de manera activa en RECE en el grupo de trabajo de educación inclusiva.
- Se ha desarrollado con mucho éxito el programa transversal "Un árbol por tu futuro", dedicado en el curso 2019/2020 al árbol y la literatura y en el curso 2020/2021 al árbol y el arte.
- Desarrollo del Foro de Educación y de Foros específicos

En relación con el programa **Reactiva Alcobendas** se ha realizado una contextualización del impacto de la pandemia en el sector educativo, uno de los grandes afectados, y se ha trabajado en la puesta en marcha de las medidas contempladas, no pudiendo realizarse aquellas que carecen de dotación presupuestaria:

- Ampliación del programa de absentismo escolar y adecuación de la mesa de absentismo a la realidad originada por la pandemia.
- Reuniones con universidades y ONG para cooperar en la inclusión
- Incremento de ayudas de comedor: 10.000 euros para el curso 2020/2021
- Medidas sanitarias en los centros educativos en colaboración con el departamento de mantenimiento y formación de profesores en planes de emergencia y Covid19 en colaboración con el departamento de Riesgos Laborales

Normas e instrucciones vigentes para los protocolos COVID educativos

Las instrucciones de 9 de julio de 2020, sobre medidas organizativas y de prevención, higiene y promoción de la salud frente a COVID-19 para centros educativos en el curso 2020-2021, contenidas en la Resolución conjunta de las Viceconsejerías de Política Educativa y de Organización Educativa.

- Orden 1035/2020, de 29 de agosto, que modifica la Orden 668/2020, de 19 de junio, por la que se establecían medidas preventivas para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19 una vez finalizada la prórroga del estado de alarma declarada por el Real Decreto 555/2020, de 5 de junio, para la ejecución de actuaciones coordinadas en salud pública frente al COVID-19 para centros educativos durante el curso 2020-2021.

- Resolución conjunta de las Viceconsejerías de Política Educativa y de Organización Educativa de 28 de agosto de 2020, que modifica las instrucciones de 9 de julio de 2020 sobre medidas organizativas y de prevención, higiene y promoción de la salud frente a COVID-19 para centros educativos en el curso 2020-2021 al objeto de realizar las puntualizaciones y actualizaciones necesarias.

INFORME ECONÓMICO-FINANCIERO

Análisis Presupuestario. Ejercicio 2020

Los ingresos y gastos presupuestarios se han ejecutado en un **80,65%** y un **76,47%** respectivamente, en relación con la previsión definitiva.

Los datos permiten afirmar un **alto grado de eficacia en la ejecución del Presupuesto del 2020** tanto en lo que respecta a los ingresos como a los gastos corrientes.

El Remanente de Crédito comprometido se ha elevado a la cifra de **849.949,04€**, siendo el **no comprometido de 4.282.537,55€**

El **Resultado Presupuestario** antes de ajustes arroja un **superávit de 914.098,02 €**, siendo el Resultado Presupuestario **Ajustado deficitario en -386.411,95€**.

El **Remanente de Tesorería** Total ha arrojado la cifra positiva de **1.588.779,79€**.

A la vista de los resultados, se puede afirmar que **la gestión del presupuesto ha sido muy positiva**, teniendo en cuenta las dificultades a las que nos hemos visto sometidos en el ejercicio objeto de análisis con motivo de la paralización económica general derivada de la pandemia causada por la COVID19.

Estado Liquidación del Presupuesto de Ingresos. Ejercicio 2020

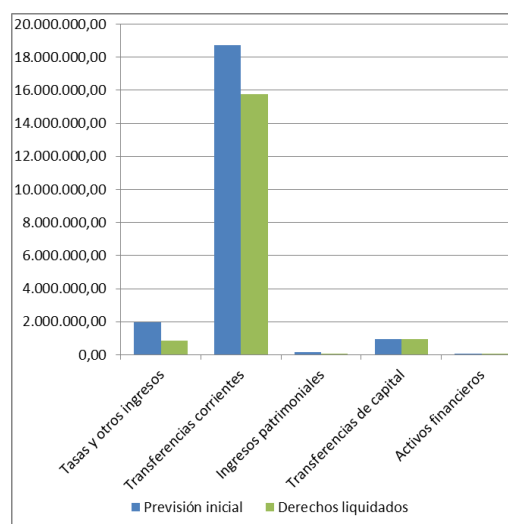
RESUMEN POR CAPÍTULOS

CAP	DESCRIPCIÓN	PREV. INICIAL	MODIFIC.	PREV. DEFINIT.	DERECHOS RECONOCIDOS NETOS	DERECHOS PENDIENTES
3	TASAS Y OTROS INGRESOS	1.968.856,00	0,00	1.968.856,00	859.688,54	48.370,36
4	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	18.283.602,49	432.603,30	18.716.205,79	15.766.564,25	11.021.024,30
5	INGRESOS PATRIMONIALES	135.743,00	0,00	135.743,00	4.390,22	342,12
7	TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	940.317,45	0,00	940.317,45	940.317,45	940.317,45
8	ACTIVOS FINANCIEROS	52.217,00	0,00	52.217,00	20.602,82	14.602,75
	TOTAL	21.380.735,94	432.603,30	21.380.735,94	17.591.563,28	3.762.957,74

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 **21.380.735,94€**, se han reconocido derechos por importe de **17.591.563,28€**.

TRANSFERENCIAS CORRIENTES Y DE CAPITAL.

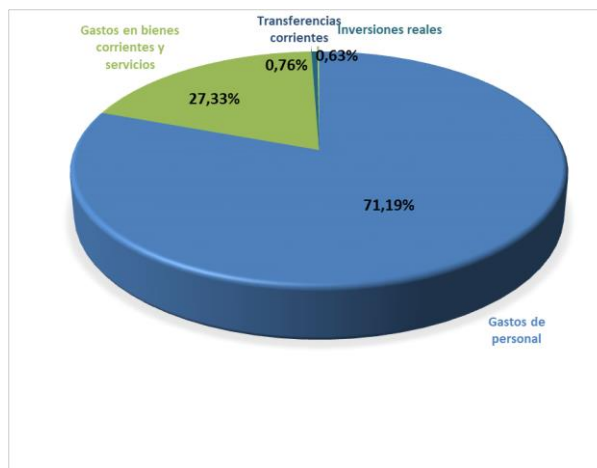
Los derechos reconocidos por transferencias corrientes del Ayuntamiento han sido **18.716.205,79€**, no habiéndose producido transferencias de capital

Estado Liquidación del Presupuesto de Gastos. Ejercicio 2020

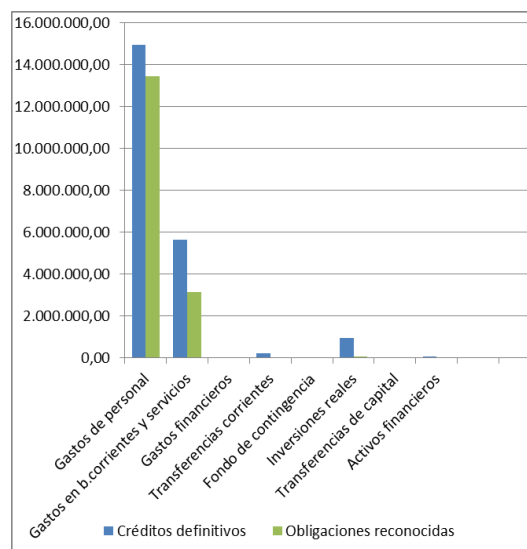
RESUMEN POR CAPÍTULOS

CAP.	DESCRIPCIÓN	- CREDITOS PRESUPUESTARIOS - OBL.RECON.				OBLIGACIONES PENDIENTES
		CRÉDITO INICIAL	MODIFICACIÓN	CRÉDITO DEFINITIVO	OBLIGACIONES RECONOCIDAS	
1	GASTOS DE PERSONAL	14.518.018,83	432.603,30	14.950.622,13	13.444.640,96	325.788,58
2	GASTOS EN B. CTES. Y S.	5.652.432,66	0,00	5.652.432,66	3.135.945,73	520.816,57
3	GASTOS FINANCIEROS	8.500,00	0,00	8.500,00	5.036,24	0,00
4	TRANSF. CORRIENTES	208.250,00	0,00	208.250,00	0,00	0,00
5	FONDO DE CONTINGENCIA	1.000,00	0,00	1.000,00	0,00	0,00
6	INVERSIONES REALES	940.317,45	0,00	940.317,45	72.669,72	49.094,81
7	TRANSF. CAPITAL	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
8	ACTIVOS FINANCIEROS	52.217,00	0,00	52.217,00	22.560,00	960,00
	TOTALES	21.380.735,94	432.603,30	21.813.339,24	16.680.852,65	896.659,96

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE OBLIGACIONES RECONOCIDAS POR CAPÍTULO



COMPARACIÓN CRÉDITOS DEFINITIVOS Y OBLIGACIONES RECONOCIDAS



El presupuesto definitivo de gastos ascendió a la cifra **de 21.813.339,24€**, del que se reconocieron obligaciones por valor de **16.680.852,65€**.

Gastos de personal

De los gastos de personal se han reconocido obligaciones por importe de **13.444.640,96€**.

Gastos en bienes corrientes y servicios

De dichos gastos se han reconocido obligaciones por importe de **3.135.945,73€**. El Las obligaciones pendientes de pago de dichos gastos ha sido de **520.816,57€**.

Transferencias Corrientes

Las transferencias corrientes se han ejecutado al 0,00 con motivo de.....

Inversiones Reales

Se han reconocido obligaciones por importe de **940.317,45€**. de los que, con motivo de la pandemia, sólo han podido reconocerse como obligaciones netas **72.669,72€**.

Estado de Remanente de Crédito. Ejercicio 2020

1.- PRESUPUESTO DEFINITIVO		21.813.339,24
2.- OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS		16.680.852,65
3.- REMANENTE DE CRÉDITO (1-2)		5.132.486,59
4.- REMANENTES COMPROMETIDOS		832.535,98
4.1 - INCORPORABLES	443.344,43	
4.2 - NO INCORPORABLES	389.191,55	
5.- REMANENTES NO COMPROMETIDOS		4.300.280,36
5.1 - INCORPORABLES	3.232.113,18	
5.2 - NO INCORPORABLES	1.068.167,18	

El Remanente de Crédito fue de **5.132.486,59€**. Los remanentes pendientes de incorporación ascienden a 3.676.457,61€

Resultado Presupuestario. Ejercicio 2020

	DERECHOS RECONOCIDOS NETOS	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS	AJUSTES	RESULTADO PRESUPUESTARIO
a) Operaciones corrientes	16.633.700,65	16.585.293,18		48.407,47
b) Operaciones de capital	940.317,45	72.669,72		867.647,73
1.TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS (a+b)	17.574.018,00	16.657.962,90		916.055,20
c.-Activos Financieros	20.602,82	22.560,00		-1.957,18
d.-Pasivos Financieros	0,00	0,00		0,00
2.TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS (c+d)	20.602,82	22.560,00		-1.957,18

RESULTADO PRESUPUESTARIO DEL EJERCICIO	17.594.620,92	16.680.522,90		914.098,02
AJUSTES				
3.- Créditos gastados financiados con remanente de tesorería para gastos generales			0,00	
4.- Desviaciones de financiación negativas del ejercicio			0,00	
5.- Desviaciones de financiación positivas del ejercicio			1.300.509,97	
TOTAL AJUSTES			-1.300.509,97	

El presupuesto se ha liquidado con un **resultado ajustado negativo de -386.411,95€**.

Estado de Remanente de Tesorería. Ejercicio 2020

1(+)	FONDOS LIQUIDOS EN LA TESORERIA AL FINAL DEL EJERCICIO	1.445.552,02
2 (+)	DERECHOS PENDIENTES DE COBRO	4.901.604,12
	+ Presupuesto corriente	3.762.957,74
	+ Presupuestos cerrados	1.042.228,72
	+ Operaciones no presupuestarias	96.417,66
3 (-)	OBLIGACIONES PENDIENTES DE PAGO	2.976.725,35
	+ Presupuesto corriente	896.659,96
	+ Presupuestos cerrados	89.930,88
	+ Operaciones no presupuestarias	1.990.134,51
4 (+)	PARTIDAS PENDIENTES DE APLICACIÓN	18.964,15
	- Cobros realizados pendientes aplicación definitiva	7.506,16
	+ Pagos realizados pendientes aplicación definitiva	26.470,31

I. REMANENTES DE TESORERIA TOTAL (1+2-3+4) 3.389.394,94

II. SALDOS DE DUDOSO COBRO 500.105,18

III. EXCESO DE FINANCIACION AFECTADA 1.300.509,97

REMANENTE DE TESORERIA PARA GASTOS GENERALES (I+II-III) 1.588.779,79

El Remanente Líquido de Tesorería Total a 31/12/2020 alcanzó la cifra de 3.389.394,94€. En relación con el Ejercicio 2018 el Remanente Líquido de Tesorería Total ha disminuido en 543.761,42€.