



AYUNTAMIENTO DE ERMUA

Área de Desarrollo Local



Memoria de actividades

Año 2014

Índice

1	INTRODUCCIÓN.....	2
2	PRESENTACIÓN DEL ÁREA.....	2
2.1	MISIÓN	2
2.2	VISIÓN.....	2
2.3	VALORES	2
3	ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	2
3.1	ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	2
3.2	DÓNDE ESTAMOS	2
3.3	ORGANIGRAMA DE SERVICIOS	7
3.4	PRESUPUESTO EJECUTADO.....	8
4	ACTUACIONES DEL ÁREA DE DESARROLLO LOCAL. 2014.....	9
4.1	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS	9
4.2	MEJORA DE LAS COMPETENCIAS PERSONALES Y PROFESIONALES. FORMACIÓN.....	10
4.2.1	<i>Cualificación Profesional Inicial (PCPI)</i>	10
4.2.2	<i>Formación para el empleo</i>	11
4.3	MEJORA DE LAS COMPETENCIAS PERSONALES Y PROFESIONALES. ORIENTACIÓN PARA EL EMPLEO Y LA FORMACIÓN	13
4.3.1	<i>Centro de Empleo</i>	13
4.3.2	<i>Orientación Sociolaboral</i>	13
4.3.3	<i>Orientación para el Aprendizaje Permanente</i>	¡Error! Marcador no definido.
4.3.4	<i>Plan Local De Inclusión Sociolaboral 2014</i>	15
4.4	MEJORA DE LAS COMPETENCIAS PERSONALES Y PROFESIONALES. EMPLEO	15
4.5	RESULTADOS DE INSERCIÓN LABORAL	18
4.6	PROMOCIÓN ECONÓMICA	19
4.6.1	INTERMEDIACIÓN	20
4.6.2	APOYO AL TEJIDO EMPRESARIAL	20
4.6.3	EMPRENDIZAJE	21
4.6.4	FUNDACIÓN IZARRA	25
7.	<i>Difusión</i>	26
4.6.5	PROMOSA	26
4.7	PROYECTOS TRANSVERSALES	29
4.7.1	<i>Igualdad entre mujeres y hombres</i>	29
4.7.2	<i>Calidad</i>	29

1 INTRODUCCIÓN

El presente documento es un breve balance de la actividad del Área de Desarrollo Local desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2014. Además se añade una descripción de la razón de ser y estructura de la misma.

2 PRESENTACIÓN DEL ÁREA.

2.1 Misión

Desarrollamos proyectos de promoción económica y políticas activas de empleo adaptadas a las necesidades de las personas y empresas del entorno local en base a una estrategia Local / Municipal.

2.2 Visión

Conseguir un nuevo modelo social basado en la igualdad, que persigue el pleno empleo y una alta calidad de vida. Trabajando en equipo con creatividad, innovación, y de forma eficiente.

2.3 Valores

- Ética
- Satisfacción
- Compromiso
- Empatía
- Creatividad / Apertura al cambio / Innovación.

3 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

3.1 Estructura organizativa

El Área municipal de Desarrollo Local ofrece a la población del municipio diferentes servicios, todos ellos relacionados con el ámbito del empleo y de las condiciones que lo favorecen. Estos servicios son ofrecidos por un equipo humano especializado y multidisciplinar.



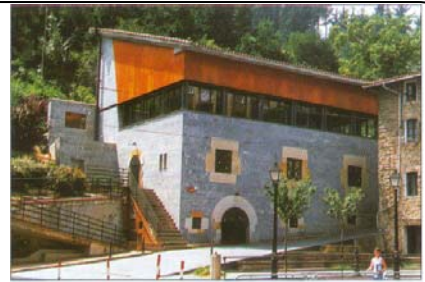
Nuestros servicios generales son:

- Información y atención al público.
- Promoción económica a través de proyectos que desarrollan la diversificación económica, la competitividad de las empresas, y el emprendimiento.
- Mejora de las competencias personales y profesionales, a través de la formación, la orientación sociolaboral, y los planes de empleo.
- Intermediación para el empleo a través de la Agencia de Colocación.

Página Web: [enlace](#)

3.2 Dónde estamos

TORRETA ETXEA: Servicios generales
Orientación sociolaboral
Centro de Empleo:
Avenida de Bizkaia, 15
48260 Ermua
Teléfono: 943179151
Fax: 943179388
Email: dl@udalermua.net



IZARRA CENTRE: Promoción Económica
Fundación Izarra
Centro de Empresas y Vivero tecnológico
Zeharkale 34 y 36.
48260 Ermua
Teléfono: 943179018
Fax: 943176148
Email: jlorenzo@udalermua.net



CENTRO DE FORMACIÓN E INICIATIVAS
EMPRESARIALES IZARRA
Centro de Formación y Vivero de Empresas
Escuela de Maquinaria
Zeharkale 34. 48260 Ermua
Teléfono: 943179018 Fax: 943 176909
Email: centroizarra@udalermua.net



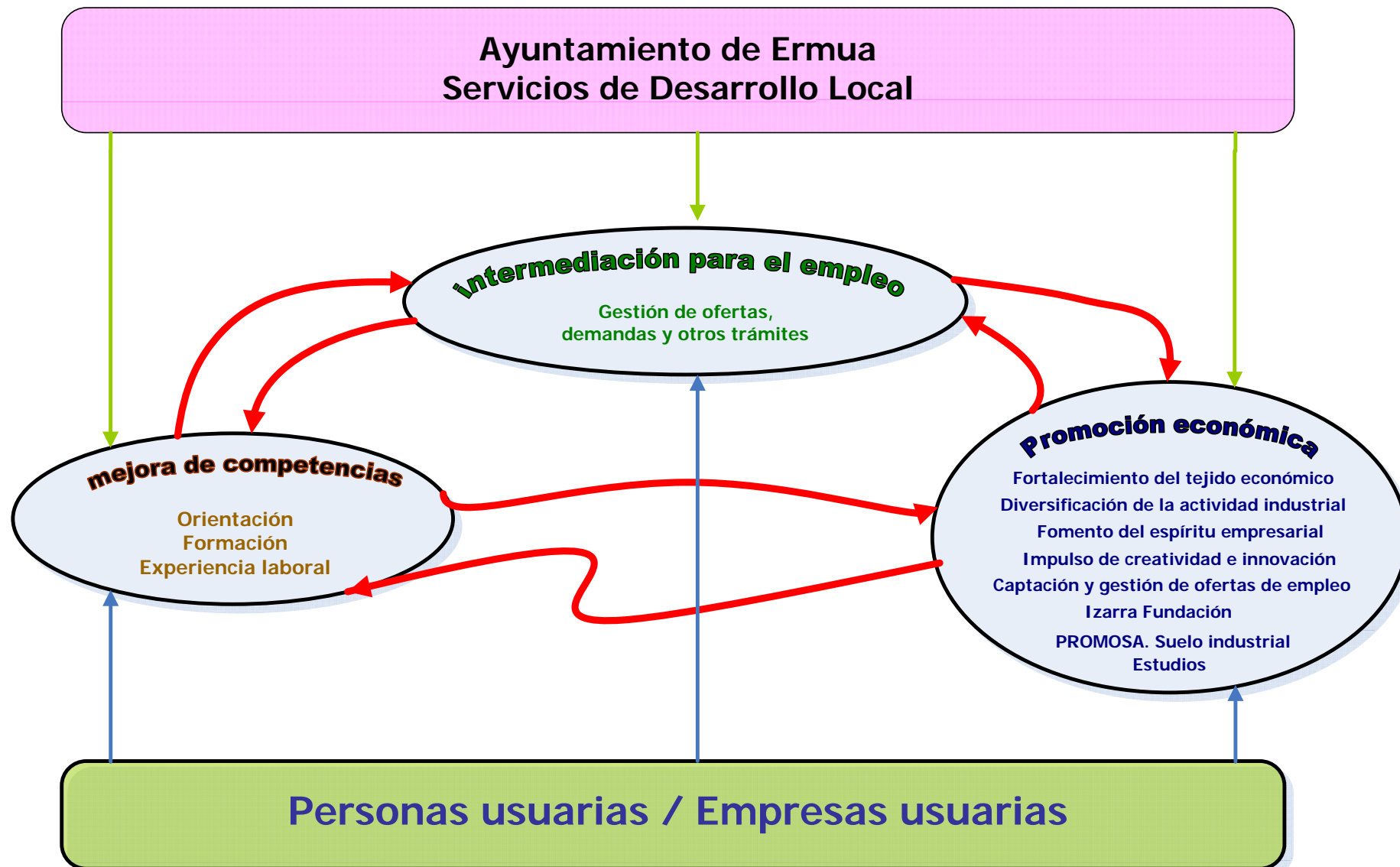
CENTRO DE INICIACIÓN PROFESIONAL
Bº de Osma s/n
48269 Ermua
Teléfono: 943176422
Fax: 943176909
Email: cipmallabia@udalermua.net

COMPLEJO PRÁCTICAS DE
MAQUINARIA ARTAMENDI

Barrio Artamendi s/n
48.260 Ermua
Teléfono: 943179018
Fax: 943176148

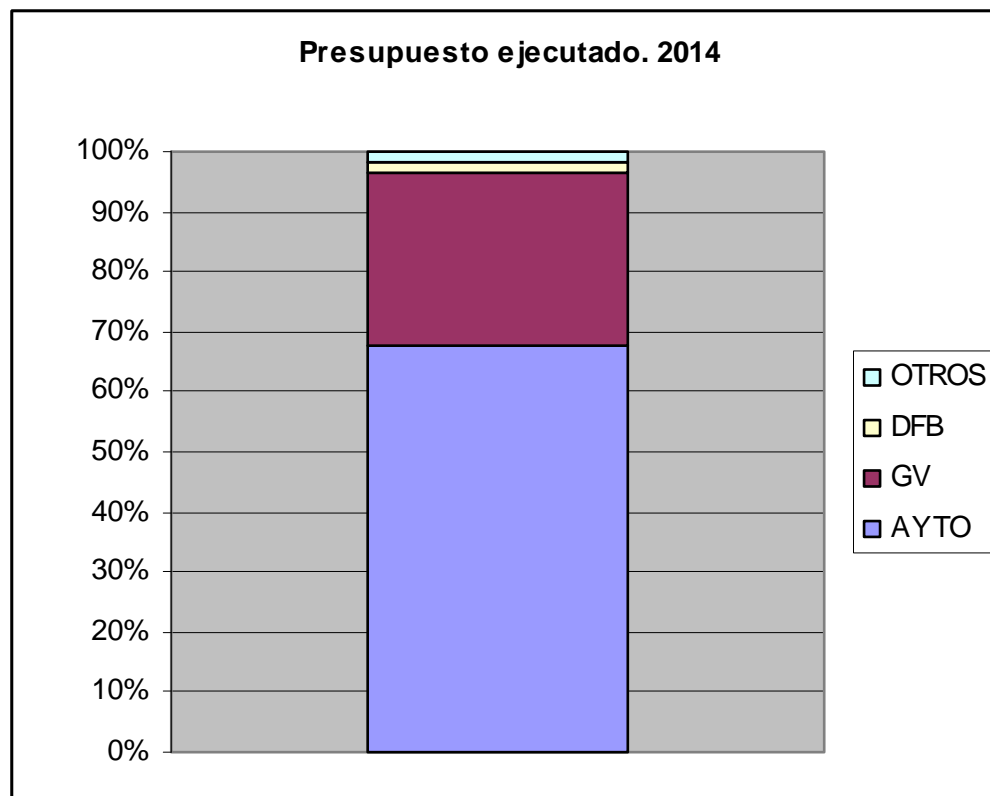


3.3 Organigrama de servicios



3.4 Presupuesto ejecutado.

PRESUPUESTO EJECUTADO 2014		
ENTIDAD	GASTO	%
AYUNTAMIENTO	1.919.664,63	67,72%
GOBIERNO VASCO	818.184,22	28,87%
DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA	48.898,00	1,73%
OTROS	47.756,06	1,68%
Total.....	2.834.502,91	100,00%



4 ACTUACIONES DEL ÁREA DE DESARROLLO LOCAL. 2014

4.1 Información y atención a las personas

El Servicio de Información y Atención al público supone la primera línea de contacto con las personas usuarias de todos nuestros servicios.

Se desarrollan labores como dar citas para el servicio de orientación, ayudar en la renovación de la demanda de empleo (DARDE), informar sobre trámites con Servicios de Empleo, etc. Y también realiza actividades de intermediación entre la población y el resto de Servicios del Área. Así, en él se encuentra la centralita telefónica, se deriva a las personas a los distintos servicios, se da información general sobre los mismos, etc.

Durante el año 2014 se han realizado un total de **10.605** de estas atenciones, de las cuales 5.037 han sido a mujeres y 5.568 a hombres.



4.2 Mejora de las competencias personales y profesionales. Formación

Se desarrollan proyectos de formación, y mixtos, de formación y empleo, con la finalidad de mejorar las competencias personales y profesionales.

4.2.1 Cualificación Profesional Inicial (PCPI)

Los Programas de Cualificación Profesional Inicial facilitan, al alumnado de entre 16 y 18 años que no alcance las competencias básicas de la Educación Secundaria Obligatoria y que, por lo tanto no obtenga el título en E.S.O, una formación básica y profesional que le permita, no sólo, una inserción laboral de calidad al obtener una Cualificación Profesional Inicial de Nivel I en la especialidad cursada, sino también la oportunidad de proseguir sus estudios en la enseñanza reglada al recibir formación para la obtención del Graduado en ESO y/o superación de la prueba de

acceso a Ciclos Formativos de Grado Medio.

Las especialidades ofertadas son: Auxiliar de Peluquería, Operario en Fabricación Mecánica y Auxiliar de Reparación de Vehículos

El centro cuenta con la figura profesional de la Integradora Social que, además de favorecer la fluidez y buenas relaciones interpersonales en la comunidad educativa, es la responsable de desarrollar el proyecto socioeducativo. Este proyecto, integrado en el Proyecto Curricular de Centro, emplea la orientación como herramienta fundamental en el desarrollo de aspectos sociopersonales y sociolaborales en el alumnado. Además, trabaja con las familias diferentes aspectos favorecedores del clima y relaciones intrafamiliares. El Proyecto se ejecuta, en parte, gracias a la coordinación y cooperación con las diferentes Áreas municipales, el equipo de

ACCIÓN FORMATIVA	Hombres	Mujeres	Total alumnado	Horas teoría curso	Horas prácticas en CT	Horas totales	De Ermua o Mallabia	De fuera de Ermua	Fecha de comienzo
Mantenimiento de vehículos. 1º y 2º. 2013/2014	27	3	30	1062	330	1392	5	25	18/09/2013
Fabricación mecánica. 1º y 2º. 2013/2014	29	1	30	1062	330	1392	11	19	18/09/2013
Peluquería y estética. 1º y 2º. 2013/2014	2	21	23	1062	330	1392	9	12	18/09/2013
<u>Programas de cualificación profesional. Inicial 2013/2014</u>	58	25	83	3186	990	4.176	25	56	18/09/2013
Mantenimiento de vehículos. 1º y 2º. 2014/2015	28	2	30	684	0	684	7	23	10/09/2014
Fabricación mecánica. 1º y 2º. 2014/2015	24	0	24	684	0	684	6	18	10/09/2014
Peluquería y estética. 1º y 2º. 2014/2015	2	26	28	684	0	684	11	17	10/09/2014
<u>Programas de cualificación profesional. Inicial 2014/2015</u>	54	28	82	2052	0	2052	24	58	10/09/2014

intervención socioeducativa y los diversos recursos del municipio.

Este proyecto socioeducativo supone, además, la colaboración y coordinación de cuatro grandes grupos prioritarios: alumnado, familia, profesorado y municipio con el objetivo común de capacitar a los/as jóvenes para una vida adulta activa, positiva, resolutive e implicada con su convivencia en la diversidad.

Acciones:

- Tres Encuentros entre Familias.
- 96 actividades para el desarrollo de actitudes y competencias personales, sociales y laborales.
- Coordinación y participación de recursos municipales del Servicio socioeducativo: Igualdad con participación en la comisión municipal coeducación, Orientación sociolaboral con los Servicios de Orientación Municipal, Formación en Defensa personal femenina, Consumo responsable de alcohol mediante Programa Mimarte en colaboración con Dpto. Municipal de Drogodependencias y el Programa Irudi Biziak, Trastornos alimenticios con la Asociación ACABE, Diversidad Sexual con la Asociación ALDARTE, Motivación por la Lectura con la Biblioteca Municipal, etc.

Revisados ya los resultados del curso 2013/2014 este sería un breve resumen de algunos de los resultados:

- 88% del alumnado aprueba PCPI.
- 58% del alumnado presentado obtiene el título en Educación Secundaria Obligatoria.

- El 60% del alumnado continúa con sus estudios.
- El 20% del alumnado se inserta laboralmente

4.2.2 Formación para el empleo

Ofrecemos a los/as trabajadores/as, tanto ocupados/as como desempleados/as, una formación ajustada a las necesidades del mercado de trabajo y que atiende a los requerimientos de productividad y competitividad de las empresas y a las aspiraciones de promoción profesional y desarrollo personal de los/as trabajadores/as, de forma que les capacite para el desempeño cualificado de las distintas profesiones y para el acceso al empleo.

Las líneas de acción fundamentales del Servicio de Formación son:

- **Acciones de Formación profesional para el empleo**

Se desarrollan cursos de Formación Profesional para el empleo, cualificantes, basados en el Catálogo modular de cualificaciones del Gobierno Vasco o en los Certificados de Profesionalidad. Y se complementan con la Formación en Centros de Trabajo, o prácticas laborales, para la adquisición de experiencia.

- **Escuela de Maquinaria**

El Ayuntamiento de Ermua ha creado una “Escuela de Operación y Mantenimiento de Maquinaria de Obra Pública, Minera, Elevación y Transporte” en la cual se integran todas las

actuaciones de Operación y Mantenimiento de las Máquinas de Movimiento de Tierras, Elevación y Transporte.

Objetivos:

El objetivo general de la Escuela de Maquinaria consiste en realizar actuaciones Sectoriales por la diversificación económica y el Desarrollo Local, especializándonos en Operación y Mantenimiento, se imparte formación para el empleo y formación en Prevención de Riesgos Laborales, tanto en el sector de la Construcción como en Seguridad Minera para el sector extractivo.

Trabajando también en nuevos materiales didácticos de Operación con maquinaria, publicaciones y paquetes de Simulación y realidad virtual integrados en la programación formativa.

de Maquinaria de Obra Pública y Minera. Para ello se realizan actividades de:

▪ **Formación:**

1. Formación para el Empleo y Formación en Centros de Trabajo.
2. Empleo-Formación.
3. Formación de profesorado.
4. Prevención de Riesgos Laborales

▪ **Mercado**

1. Prospección de mercado
2. Estudios sectoriales
3. Intermediación Laboral
4. Apoyo a la creación de empresas

Acciones formativas. Parte desarrollada en 2014

ACCIÓN FORMATIVA	Hombres	Mujeres	Total alumnado	Horas teoría curso	Horas prácticas en CT	Horas totales	De Ermua o Mallabia	De fuera de Ermua	Fecha de comienzo	Fecha de fin
EMPLEO-FORMACIÓN										
S.A.T. SOCIAL (P.E.L. 2013)	8	3	11	114	3 meses		11	0	16/09/2014	16/12/2014
TOTAL empleo-formación	8	3	11	114	3 meses	0	11	0	16/09/2014	16/12/2014
FORMACIÓN PARA EL EMPLEO										
PRL Seguridad Minera 2014										
Arranque y carga (5 cursos)	19	0	19	55	0	55	0	19	01/10/2014	02/12/2014
Establecimiento de beneficio (3 cursos)	17	0	17	30	0	30	0	17	14/10/2014	13/11/2014
Transporte (4 cursos)	17	0	17	50	0	50	0	17	22/10/2014	02/12/2014
Perforación/corte/voladura (2 cursos)	7	0	7	25	0	25	0	7	14/11/2014	27/11/2014
Arranque/carga, perforación/voladura (interior) (1 curso)	9	0	9	20	0	20	0	9	05/12/2014	12/12/2014
DFB. Promoción Económica 2014										
Curso de gestión empresarial	8	11	19	30	0	30	11	8	03/11/2014	12/11/2014
LANBIDE 13 (SPEE) FPPE										
Trabajos con la pala cargadora. 0120	14	1	15	276	0	276	3	11	31/12/2013	06/03/2014
Operador/a de retrocarga. 0291	14	0	14	410	0	410	3	11	30/12/2013	27/03/2014
LANBIDE FORMACIÓN 14										
Operario/a maquinaria de excavación. AF15773	12	0	12	800	0	800	3	9	02/06/2014	15/12/2014
Total Formación para el empleo	117	12	129	1.696	0	1.696	20	108		

▪ Infraestructuras

1. Adecuación y aprovechamiento de infraestructuras.
2. Adecuación, reconstrucción y mantenimiento de maquinaria

▪ Colaboraciones

1. Con Centros, Empresas y Fundaciones
Creación de metodología didáctica para la Formación

▪ Investigación y Desarrollo

1. Test de Simulación
2. Materiales didácticos para la prevención de riesgos laborales.
3. Simuladores y realidad virtual aplicada a la metodología didáctica

4.3 Mejora de las competencias personales y profesionales. Orientación para el empleo y la formación

4.3.1 Centro de Empleo.

Durante el año 2011 inauguramos el Centro de Empleo de Ermua. Desde entonces hasta el día de hoy este Centro de Empleo viene prestando sus servicios ininterrumpidamente, aún habiendo habido periodos en los que no se ha contado con la aportación económica de Lanbide. Se trata de un espacio físico estable donde se pone a disposición de las personas desempleadas instrumentos de autoconsulta sobre información, y recursos para la búsqueda de empleo, así como un apoyo por parte de un/una orientador/a en el

itinerario de inserción y en el manejo de las herramientas que lo facilitan.

Este servicio permite el acompañamiento de las personas desempleadas que están en procesos de búsqueda activa de empleo, o de aquellas que quieran mejorar su actual empleo. En 2014 este Servicio ha sido empleado en **2.684 ocasiones**. Han hecho uso del Centro de Empleo un total de 481 personas distintas. 284 hombres y 197 mujeres.

4.3.2 Orientación Sociolaboral

PERSONAS DISTINTAS ORIENTADAS DURANTE 2014

Nº de hombres distintos atendidos:	244
Nº de mujeres distintas atendidas:	202
Nº de personas distintas atendidas:	446

El servicio de orientación para el empleo y la formación permite desarrollar estrategias personalizadas de intervención, que incluyen las fases de orientación e información, diseño de itinerarios personalizados para facilitar el acceso al empleo, derivación a recursos de formación y/ o empleo para la puesta en marcha de dicho itinerario, y acompañamiento en todas las fases de la intervención, así como su evaluación y seguimiento posterior.

Es de destacar la estrecha colaboración que se mantiene con los Servicios Sociales Municipales. Con éstos y con toda la red de servicios socio-comunitarios del entorno se desarrolla una actividad coordinada.

La orientación realizada tiene un marcado carácter sociolaboral, en el sentido de que se interviene con las personas desde una perspectiva multidimensional, en todos los ámbitos de la vida

con incidencia significativa en los procesos de llevado a cabo la misma actividad con recursos

ACCIONES DE ORIENTACIÓN SOCIOLABORAL. 2014

	ACTUACIONES HOMBRES	ACTUACIONES MUJERES	ACTUACIONES TOTAL 2014	Tiempo (horas) HOMBRES	Tiempo (horas) MUJERES	Tiempo (horas) TOTAL 2014
VALORACIÓN DE LA EMPLEABILIDAD	98	64	162	62	40	102
CONSTRUCCIÓN IPI/APE	56	39	95	56	22	78
ORIENTACIÓN INDIVIDUAL	92	89	181	47	45	91,5
TUTORÍA INDIVIDUAL. SEGUIMIENTO	170	142	312	128	107	234,25
CURRICULUM + CARTA INDIVIDUAL	142	83	225	72	42	113
PREPARACIÓN DE ENTREVISTA INDIVIDUAL	2	1	3	1	1	2
T.I.C. Y BÚSQUEDA DE EMPLEO	46	41	87	24	21	44
HABILIDADES SOCIALES / COMUNICACIÓN - INDIVIDUAL	8	6	14	4	3	7
INFORMACIÓN PROFESIONAL	205	137	342	103	69	171
ACTUALIZACIÓN DE LA DEMANDA	218	167	385	109	84	192,5
ORIENTACIÓN INDIVIDUAL PARA EL AUTOEMPLEO	6	6	12	3	3	6
TOTALES	1.043	775	1.818	607	435	1.041

inclusión sociolaboral.

La persona está acompañada por profesionales de referencia del ámbito social a través del Área de Servicios Sociales municipales, y profesionales del ámbito laboral, a través del Área de Desarrollo Local.

propios del Ayuntamiento.

Merece especial mención nuestra actividad de orientación para la formación relacionada directa o indirectamente con el empleo. Mediante esta actividad trabajamos por dotar a la ciudadanía de las herramientas necesarias para la puesta en marcha de procesos formativos para la cualificación, recualificación y/o el reciclaje tanto personal como profesional. Se pretende igualmente facilitar a las personas usuarias las oportunidades que ofrece la sociedad del conocimiento,

ACCIONES GRUPALES DE ORIENTACIÓN SOCIOLABORAL. 2014

PARTICIPANTES

TALLERES	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HORAS
Preparación entrevista grupal	3	5	8	6
Grupal entrevista	8	9	17	6
Taller de HHSS	9	3	12	6
Taller grupal de entrevista	6	7	13	6
Taller de autoempleo	5	4	9	6
Orientación herramientas BAE	8	3	11	6
Taller entrevista	7	4	11	6
	46	35	81	42

Para llevar a cabo esta actividad en unos periodos se ha contado con subvenciones de Lanbide, Servicio Vasco de Empleo, o del Departamento de Promoción Económica de la Diputación Foral de Bizkaia, y en otros se ha

poniendo a su disposición toda la información actualizada disponible a cerca de los recursos formativos existentes.

También se detectan necesidades formativas colectivas y se propicia la organización de cursos para satisfacerlas.

4.3.3 Plan Local De Inclusión Sociolaboral 2014

Dentro del plan local de inclusión, establecido entre las Áreas de Desarrollo Local y de Servicios Sociales, a lo largo de 2014 se han llevado a cabo, además de las constantes coordinaciones de trabajo de caso, tres acciones fundamentales:

- La inclusión en el Plan de Empleo Local, que ha supuesto un contrato de trabajo desde junio a diciembre de 2014 a 23 personas (14 hombres y 9 mujeres) propuestas por los servicios sociales, de un total de 83 contratadas. Así, el 27,71% de las personas contratadas lo han sido bajo esa propuesta. Para el resto, dentro del proceso de selección, se han tenido en cuenta situaciones o características de tipo social (dificultades para el pago de hipotecas o alquileres, tiempo de permanencia en situaciones de desempleo, género, pertenencia a colectivos de mayores de 45 años, o pertenencia a profesiones o sectores de difícil inserción.

PERSONAS CONTRATADAS	Hombres	Mujeres	Total
Plan 2013-14 cofinanciado Lanbide	10	1	11
Plan Local financiación exclusiva, fases I y II	38	24	62

- Organización para los Servicios Sociales de Base (aportando estos la financiación y las personas alumnas) de una formación, tomando como base el Certificado Profesional de Operaciones Básicas de Cocina de 180

horas de duración. El curso tuvo lugar entre noviembre de 2014 y enero de 2015 e incluyó además 16 horas de orientación prestadas desde el Área de Desarrollo Local. El alumnado fueron 17 personas, de las cuales 5 fueron hombres y 12 mujeres.

4.4 Mejora de las competencias personales y profesionales. Empleo

Mejoramos la empleabilidad de las personas a través de programas de empleo en los que se obtiene experiencia profesional, con un complemento formativo transversal en habilidades personales. Así, contratamos personas desempleadas para la realización de trabajos de interés general y social en el municipio de Ermua, con lo que incrementan y actualizan su experiencia laboral en las profesiones en las que quieren insertarse en el mercado de trabajo, además de cumplir con una interesante labor en su contexto comunitario que obtiene el reconocimiento de vecinas y vecinos.

Como se dice, Ermua, en su conjunto, gana también con los planes de empleo. Toda la actividad desarrollada por las personas participantes en el Plan de Empleo supone una mejora del entorno y de los servicios públicos para la ciudadanía de Ermua. Ayudando, así, a incrementar la calidad de vida en el municipio.

El Plan de empleo anual recoge toda la actuación municipal respecto a la contratación de personal para la realización de estas obras y servicios de



interés general social y de utilidad pública. Se trata de tareas excepcionales que complementan, aunque no sustituyen, el trabajo ordinario de la brigada municipal. Adicionalmente, durante 2014, una parte del Plan de Empleo se ha dirigido a personas tituladas jóvenes, que han colaborado impulsando dos proyectos estratégicos del municipio, como son la incorporación de aportaciones ciudadanas a desarrollos de estudios de detalle en los planeamientos urbanísticos del municipio. Este equipo lo formaron personas con especialidades como sociología urbanística, ingeniería civil y arquitectura. El segundo proyecto estratégico ha tenido que ver con la puesta en marcha de una iniciativa sociosanitaria dirigida a prestar servicios de atención domiciliaria. Para este proyecto que ha permitido, además de diseñar el servicio, ofertar formación en TICS a personas de edad, se contrataron trabajadoras sociales, educadoras sociales y personal de enfermería.

El Plan de Empleo de 2014 se llevó a cabo teniendo en cuenta especialmente a los/as jóvenes, las mujeres, las personas paradas de larga duración y, en general, todas aquellas que presentan dificultades especiales para acceder al empleo en el municipio de Ermua. Se tuvieron en cuenta en la selección final, tras oferta genérica a Lanbide aspectos como la disponibilidad de responsabilidades familiares, ausencia total o parcial de ingresos y riesgo de exclusión económica o quiebra familiar.

El Plan de Empleo se ha realizado con la cofinanciación de 11 puestos de trabajo y con presupuesto exclusivo del Ayuntamiento en otras



60 contrataciones.

Los programas a los que se hace referencia mas arriba se han desarrollado en 2014. Y por eso son recogidos en este balance anual, aunque la parte cofinanciada hace referencia a una subvención recibida de Lanbide dentro de las acciones locales de 2013 (resuelta en 2014 para su ejecución)

Se ofrece, también, formación en materias específicas y transversales que mejoren sus carencias para el acceso al empleo. Esta formación, ha tenido dos periodos de impartición. Al inicio se incide sobre: prevención de riesgos laborales, y una segunda parte con contenidos relacionados con habilidades sociales y de relación, trabajándose la adquisición de capacidades personales y laborales que mejorarán sus competencias para acceder al empleo.

Se ha llevado a cabo un seguimiento y acompañamiento personalizado durante el desarrollo del contrato de trabajo que al finalizar el mismo ha entroncado con otras acciones de políticas activas de empleo para la integración en el mercado de trabajo. Esto es fruto de la coordinación entre los distintos servicios y áreas municipales.

Igualmente, en relación directa con las personas responsables del trabajo de cada uno/a de los/as participantes se han realizado varias reuniones de seguimiento con el objetivo general de facilitar el desarrollo del trabajo y de mejorar la inserción laboral en el mercado de trabajo, detectando y reforzando los aspectos menos estables de los perfiles profesionales.



4.5 Resultados de inserción laboral

El Área realiza un seguimiento sistemático de los resultados de inserción de todos los programas de orientación, empleo y formación que lleva a cabo. Este seguimiento adopta diversas fórmulas, teniendo en común un mínimo de conocimiento de

la trayectoria de cada participante desde que terminó el proyecto hasta 6 meses después. Por lo tanto los datos que se presentan a continuación son los resultados de inserción de los proyectos de los cuales durante 2014 se han cumplido los 6 meses desde su finalización.

2014. RESULTADOS ANUALES DE INSERCIÓN LABORAL EN %

% de participantes que en los 6 meses siguientes a la finalización del proyecto en el que participaron consiguieron trabajar.

	Del total de hombres que participaron	Del total de mujeres que participaron	Del total de personas que participaron
Proyectos de formación para el empleo	30,0%	40,0%	31,8%
Proyectos de Cualificación Profesional Inicial	21,4%	7,7%	17,1%
Proyectos de empleo	36,4%	18,2%	31,8%
Proyectos de empleo-formación	28,6%	100,0%	33,3%
TOTAL	29,7%	25,0%	28,6%

Las personas que se contabilizan como participantes son, en el caso de una acción formativa y/o experiencial con evaluación, aquellas que han obtenido una calificación de apto en la evaluación final de la acción, y que han participado al menos en el 50 % de las horas. Y en el caso de otras acciones, aquellas que han participado al menos en el 50 % de las horas.

Ninguno de los proyectos de orientación finalizó de forma que en 2014 se cumplieran 6 meses

Merece especial mención el caso de los Programas de Cualificación Profesional Inicial (PCPI), ya que conllevan dos años escolares y uno de sus objetivos es la continuación de estudios. Por ello presentamos un balance de resultados de inserción tomando en consideración también la continuación de estudios. Siempre con datos referidos al alumnado de 2º curso.

2014. RESULTADOS ANUALES DE INSERCIÓN DEL ALUMNADO DE LOS PCPI %

Inserción formativa hombres	Inserción formativa mujeres	Total inserción formativa	Inserción laboral hombres	Inserción laboral mujeres	Total inserción laboral	Total inserción hombres	Total inserción mujeres	Inserción total
42,9%	84,6%	56,1%	21,4%	7,7%	17,1%	64,3%	92,3%	73,2%

4.6 Promoción Económica

Los objetivos del Área de Promoción Económica son los siguientes:

Promover el desarrollo económico sostenible, apoyando el fortalecimiento del tejido económico existente y la diversificación hacia sectores emergentes que faciliten el crecimiento del empleo en nuestro municipio

Impulsar la cooperación, la colaboración y la competitividad empresarial, manteniendo una estrecha relación con los agentes económicos y sociales, además de fomentar el espíritu emprendedor y apoyar la puesta en marcha de nuevas iniciativas empresariales.

Desde el Servicio de Promoción Económica se realizan los estudios y análisis de la situación socioeconómica del municipio respecto a su entorno, y se proponen las líneas de actuación y planes para su desarrollo económico, de acuerdo con una serie de objetivos que tienen en cuenta los intereses generales de las demás Áreas municipales.

En consecuencia, se han llevado a cabo las siguientes acciones:

Elaboración periódica del análisis de la actividad empresarial, tanto industrial, comercial, turística y de servicios en el municipio de Ermua, para ello, se mantiene el contacto con empresas de la localidad, así como con otras del entorno, se procede a la recogida de información y a su procesamiento. De forma sistemática se trabaja en

la búsqueda de nuevos yacimientos de empleo para lograr la diversificación de nuestro tejido, basado mayoritariamente en la automoción. Fruto de este análisis, se elaboran estudios, y se proponen los proyectos necesarios para clarificar o definir las actuaciones municipales en el campo de la promoción económica de cara a medio o largo plazo. El Área de Promoción Económica de Ermua trabaja estrechamente con las empresas de nuestro entorno con el objeto de mantener el nivel competitivo necesario para garantizar un desarrollo local sostenible económicamente a medio y largo plazo. El Ayuntamiento ha ido desarrollando diferentes actuaciones a lo largo de los años, en función de las demandas de la realidad económica de cada momento. Tras una fase de reflexión se decidió pasar de un modelo de actuación sobre las necesidades de la economía en cada momento a un modelo preventivo que trata de evitar posibles impactos futuros en la economía local derivados de situaciones globales.

Asistencia técnica a las potenciales personas emprendedoras para facilitar la creación de empresas en el término municipal, mediante el asesoramiento para la elaboración de planes de viabilidad, estudios de mercado y puesta en marcha de iniciativas empresariales. El Área de Desarrollo Local cuenta con varios viveros de empresas para poder alojar estas nuevas iniciativas.

Organización de charlas, jornadas y eventos para la difusión de información de interés para el desarrollo y consolidación empresarial del municipio y entorno.

Dentro de este apartado cabe destacar la celebración anual de la Semana de Desarrollo

Local, espacio de encuentro para los diferentes agentes que forman parte del entramado económico que nos rodea, por un lado dedicamos una jornada a las PYMES del entorno para que puedan debatir temas de interés general, por otro lado, contamos con los centros formativos, el colectivo de emprendedores/as al cual se le reserva un lugar destacado en nuestras jornadas, en el que se tratan aspectos que les preocupan y por último, no podemos olvidar a la ciudadanía en general a la que hacemos partícipe de todas nuestras acciones y proyectos de futuro. Este año ha tenido especial interés los procesos de participación ciudadana, abierto a los agentes económicos, empresas, personas desempleadas y emprendedores/as en los cuales han podido participar y mediante sus aportaciones, se han propuesto acciones concretas de actuación.



Asistencia a empresas del entorno de Ermua para la selección y contratación de trabajadores/as en colaboración con servicios públicos de colocación.

4.6.1 INTERMEDIACIÓN

Como centro colaborador de Lanbide nos entrevistamos con empresas que quieren contratar personas, e introducimos esos datos en el sistema público de intermediación para el empleo (Lanbide), para la gestión de ofertas. Durante este año 2014 se han gestionado 39 ofertas, siendo el número de puestos ofertados de trabajo gestionados, 56 y 47 el total de personas colocadas.

4.6.2 APOYO AL TEJIDO EMPRESARIAL

La economía de nuestro municipio está fuertemente vinculada al sector de los componentes del automóvil, lo cual nos crea una fuerte dependencia en términos de creación de empleo, ya que éste sector está sometido a un mercado internacional muy competitivo y cada vez con márgenes más estrechos. En este sentido, el Ayuntamiento de Ermua lleva varios años tratando de fomentar la diversificación del tejido económico hacia sectores tecnológicos de alto valor añadido y poco dependientes del sector de la automoción



a) Observatorio del tejido económico

Dentro de este apartado, desde el Área de Promoción Económica, se mantiene una estrecha

relación con los agentes económicos en aras a recopilar información sobre la situación de nuestro tejido empresarial y poder ofrecer un servicio de asesoramiento y derivación, se trata pues de realizar una búsqueda activa de nuevos mercados y oportunidades.

b) Formación e información 14

Siempre hemos pensado que la Formación y la Información son pilares fundamentales para mejorar la competitividad de nuestras empresas. Es por ello que a lo largo del año, son varias las acciones que se han desarrollado en esta línea, y sobre todo dirigidas al sector comercial y de servicios por ser sectores donde menos interiorizado tienen estos aspectos.

Diseño de canales de venta

Venta on-line

Atención al cliente

Redes sociales nivel 0 (2)

Redes Sociales nivel 1

Manipulador de alimentos

Marketing de atracción 2.0

c) Competitividad 14: Innovación, Calidad, Cooperación y Modernización

Tarjeta Fidealización

Implantación Soluciones Tics

Marketing-Fibra Neutra

Desarrollo de la Pagina Web

Colaboración en la búsqueda de Ayudas y

Subvenciones

Hirigune 2014

Inplantalari

Saltokitik Enpresara

d) Dinamización 14

Concurso escaparates de Navidad

Noche Abierta

Concurso Carnaval Hostelería

Txikipark

Adelanto Campanadas

Bono Denda

Feria de oportunidades Primavera e Invierno

Fiesta de la Primavera

Concurso Pintxos Euskadi

4.6.3 EMPRENDIZAJE

Los objetivos de esta línea de actuación son:

Apoyar la puesta en marcha de nuevas iniciativas empresariales en sectores emergentes.

Formar e informar a los/as emprendedores/as en gestión empresarial (plan de empresa, fiscalidad, estudio económico-fro. etc)

Ofrecer formación a la ciudadanía en gestión empresarial (generación de ideas de negocio y plan de empresa)

Acompañar en el proceso de desarrollo del proyecto de empresa hasta su puesta en marcha



Uno de los aspectos más importantes de la promoción económica es la creación de una cultura emprendedora en nuestro municipio. Este aspecto nos permite garantizar la viabilidad de nuestro tejido económico ya que la lógica mortandad de las empresas debe ser equilibrada con el nacimiento de otras muchas que mantenga un tejido económico sano. Para ello debemos crear contextos locales donde las personas perciban el autoempleo como una opción importante en el desarrollo personal y donde existan los medios y apoyos suficientes.

o ***Acciones relacionadas con el emprendimiento:***

- Informamos y asesoramos a los/as promotores/as para la constitución de nuevas iniciativas empresariales.

- Formamos a las personas interesadas para la constitución de nuevas iniciativas empresariales
- Cedemos infraestructuras en los viveros de empresas municipales del complejo Izarra
- Organizamos concursos de proyectos empresariales.

o **Convenio de colaboración con la UNI Eibar-Ermua.-**

En junio del 2013 se firma un convenio con la Uni Eibar-Ermua por el cual, desde el Área de Promoción Económica, se impulsarán todos aquellos proyectos de interés común para ambas partes, entre las que se encuentra la puesta en marcha acciones de sensibilización hacia el emprendizaje, cesión de espacios en el vivero de empresas de base tecnológica y la infraestructura necesaria para la puesta en marcha de proyectos relacionados con las NTEIC.



- o **YUZZ.-**Durante el año 2014, Ermua es un centro Yuzz por segundo año consecutivo y ha desarrollado un programa para la promoción del talento y el espíritu emprendedor, dirigido a personas jóvenes

de 18 a 31 años edad. Ello es posible gracias a que la SPRI renovó el convenio con el Centro Internacional Santander Emprendimiento (CISE), integrado en la Universidad de Cantabria. Este programa cuenta con la colaboración de más de 30 entidades públicas y privadas comprometidas con el fomento de la innovación y el emprendimiento.



- o El centro Yuzz Ermua está ubicado en Izarra Centre y allí han desarrollado sus ideas y proyectos de negocio 10 personas jóvenes de nuestra localidad. Las ideas y propuestas del año ha sido muy variadas y entre ellas tenemos desde redes sociales, la puesta en marcha de una oficina de transferencia tecnológica privada, aplicaciones para móviles destinadas al sector turismo, soluciones sobre arquitectura sostenible, servicios online dirigidos a mejorar la productividad y eficiencia de los diversos departamentos de una empresa, etc.



- o
- o El Ayuntamiento de Ermua aporta los siguientes recursos al programa YUZZ:



- o
- o Espacio de trabajo físico en Izarra Centre. Espacio de coworking en la primera planta del vivero de empresas de carácter tecnológico. Acceso a wifi. Espacios de reunión, salas de formación, auditorio, etc.
- o Soporte y asesoramiento técnico necesario para desarrollar la idea. Personal a disposición.
- o Formación en materia de creación y gestión de empresas.
- o Formación para la puesta en marcha de proyectos de carácter tecnológico, comunicación, Marketing, gestión de proyectos, gestión de la innovación, etc. Lo que se conoce como Lean Start Up.
- o Este año, la ganadora de YUZZ 2014 ha sido City Map, aplicación GPS móvil,

realizada en Android que potencia el turismo de cualquier ciudad generando rutas hacia los lugares seleccionados.

o

Lanbide Ideas y Negocios.- Este año, el programa Ideas y Proyectos de Negocio de Lanbide se ha dirigido sobre todo a jóvenes de nuestro municipio. Lanbide financia con 2000 euros cada una de las personas beneficiarias de los programas y está financiado por el FSE al 50%.

Esta línea de subvención consiste en el apoyo a nuevas personas emprendedoras para que se dediquen en exclusiva y durante un periodo mínimo de 3 meses a analizar y estructurar una idea empresarial, que pueda concretarse posteriormente en un plan de viabilidad. En esta convocatoria han participado sobre todo jóvenes de Ermua y han estado trabajando y desarrollando ideas en diversos ámbitos: dentro del sector comercio hay cuatro iniciativas, dentro de las empresas de carácter tecnológico, una empresa que desarrolla juegos on y offline dirigidos a la tercera edad, una red social en el ámbito de los viajes de negocios, un sistema de geolocalización dirigido al transporte, una empresa de servicios informáticos, y una tienda online que combina textil y códigos QR. Durante tres meses han recibido asesoramiento por parte de la Fundación Izarra Centre y del Area de Desarrollo Local en las instalaciones de Izarra Centre.



o **Curso de Gestión Empresarial – DFB.-**

En el marco del “Programa para el fomento del autoempleo y la creación de empresas” de la Diputación Foral de Bizkaia, el Ayuntamiento de Ermua con la cofinanciación de la DFB ha impartido un curso de gestión empresarial de 30 horas, necesario para poder acceder a las ayudas que, en materia de fomento del autoempleo, concede a emprendedores/as la DFB.

4.6.4 FUNDACIÓN IZARRA

Durante el año 2013 se puso en marcha la Fundación Izarra. Se trata una entidad privada sin ánimo de lucro y de carácter público, por ser municipal su capital social fundador.

Trabaja en plena coordinación con el Área de Desarrollo Local, respondiendo la actuación de ambas a un mismo marco estratégico y aprovechando las sinergias generadas.

Con su actividad la Fundación pretende:

- Fomentar la competitividad empresarial.
- Mejorar las oportunidades disponibles en la región para crear nuevas empresas, mediante la apuesta por los/as emprendedores/as que desarrollen sus planes de negocio en áreas innovadoras y básicamente diversificadoras.
- Dinamizar el tejido empresarial orientándolo hacia la mejora de sus factores de competitividad, eficiencia y rentabilidad.
- Favorecer la creación de puestos de trabajo que de forma inducida conlleva la creación de empresas y su proyección futura sobre el tejido socioeconómico.
- Facilitar la llegada a Ermua de personas altamente cualificadas y evitar la fuga de conocimiento.

Y, durante 2014, se han realizado, o dado comienzo a las siguientes actividades:

1. Aula Izarra

Persigue evitar la fuga de jóvenes cualificados/as mediante la realización de proyectos reales en empresas a la vez que complementan su formación con temas como liderazgo, emprendimiento y estrategia. Durante 2014 participaron 4 jóvenes. Tres de los/as cuales fueron contratados/as por cuenta ajena.

2. Tarifa Plana Izarra

Pretende facilitar a los/as jóvenes cualificados un plan de formación “capacitante” para el mercado laboral, en un entorno empresarial como “Izarra Centre”.

En 2014 se han llevado a cabo las siguientes acciones:

1. Presentaciones en público: 6h.
2. Gestión de proyectos 15h.
3. Modelos de negocio Canvas: 12h.
4. Motivación personal: 15h.
5. Marketing 2.0: 10h.
6. Management práctico: 32h.
7. Introducción al 3D: 40h.
8. Creación de música digital: 20h.
9. Creación de escaparates virtuales: 40h.
10. Ponencia de Nerea Urkola. “La revolución pendiente”.
11. Ponencia de Germán Gómez: “Conversaciones con clientes, herramienta para la mejora y la innovación”.
12. Conferencia de Pedro Miguel Etxenike: “Ciencia. Economía. Creatividad. Cultura”

El número de personas participantes fue de 180.

3. Participación en empresas

Se trata de participar en nuevas empresas de base tecnológica de Ermua, con potencial de crecimiento razonable, favoreciendo la financiación rápida y garantizando el retorno de la inversión.

En 2014 se participó de una empresa con 4 personas trabajando.

4. Formación a emprendedores y empresas

El objetivo es facilitar el acceso a la formación necesaria de las personas emprendedoras radicadas en Ermua.

Se ha impartido o financiado la siguiente formación:

1. Formación para emprendedores: "Lean Start-up"
2. Curso online de inglés
3. Apoyo empresarial individualizado a emprendedores/as
4. Curso de evaluador/a verde acreditado/a
5. Marketing para emprendedores
6. Formación avanzada en NX CAD.0

En 2014 esta formación se ha llevado a cabo con 13 personas y 6 empresas. Se ha derivado 3 proyectos cruzados entre empresas.

5. Becas a ingenieros/as para investigación de producto

Apoyo a la realización de prototipos fabricables por nuestra industria.

En el 2014 se han tenido 4 solicitudes y un participante. 1 proyecto industrial.

6. Centro de Formación empresarial co-working

Crear en Izarra Centre un espacio generador de nuevas iniciativas mediante la aglutinación de recursos materiales adecuados para la formación, el emprendimiento y la transferencia de conocimiento.

En 2014 se han registrado unos 50 usuarios/as diarios de las instalaciones de vivero de

empresas. Realizados 4 cursos con contenidos audiovisuales.

7. Difusión

Dar visibilidad a las actividades de la Fundación, y a los recursos y empresas de Izarra Centre.

Durante 2014 se ha llevado a cabo a través de una página web propia, un gabinete de prensa contratado ex profeso, boletines electrónicos (mailchimps), Papelería variada, realización de un vídeo, patrocinio del lanzamiento de una empresa, una app para smartphone, y diseño de camisetas.

4.6.5 PROMOSA.

PROMOSA Sociedad municipal tiene por objeto social servir como instrumento para el desarrollo económico del municipio mediante el estudio, diseño y ejecución de promociones económicas, inmobiliarias, tecnológicas, etc. que redunden en su mejora económica y social.

El Ayuntamiento de Ermua a través de la sociedad pública, PROMOSA, continúa con la promoción y alquiler de espacios destinados a empresas en Izarra Centre, habiéndose alcanzándose en estos momentos una ocupación de 2.500 metros cuadrados y el alquiler de 54 de las 168 plazas de aparcamiento disponibles en el edificio.

Izarra Centre se afianza como un modelo de servicio totalmente alineado con la estrategia de ofrecer las infraestructuras necesarias para fomentar la cultura del emprendimiento y la innovación. Estrategia dirigida a aumentar el atractivo del municipio de Ermua para nuevas empresas, así como transformar y modernizar su tejido productivo.

Igualmente se consolida el uso de los espacios comunes para eventos y jornadas, así como la utilización de los espacios para la realización de videoconferencia tanto por parte de las empresas instaladas en el edificio, como por empresas industriales de Ermua.

Entidades como Etorbizi, Teknika, Euskalit, Igarle o Gaia (Cluster de Electrónica, Informática y Telecomunicaciones de Euskadi) continúan eligiendo Izarra Centre para celebrar jornadas y eventos, dada sus posibilidades como espacio para la celebración, a las que se han sumado durante este año entre otros ESLE (Asociación de empresas de software libre de Euskadi), Lloyd's Register Quality Assurance (LRQA) ó EIC-BBK.

Así mismo las dos plantas de vivero y el espacio para el emprendimiento a disposición de la Fundación Izarra ha permitido afianzar la realización de proyectos y programas relacionados con el emprendimiento.

Empresas asentadas en Izarra Centre en el año 2014:

ALNIA
APTICA
ASEGI & IZARRA
CONSULTORES
BABBLINIK
BLUM-NOVOTEST
DIBUMET
EIC – BBK FUNDACION
DRAVET
ETORBIZI
GALEA ELECTRIC
GRUPO HOBEGIN
GRUPO IDESA
LOREA CONSULTING
INNOCUT
INTELLIGENT DELIVERY
ITURRIAGOTIA Y
ASOCIADOS

MANAHMANA
MARGUBE
MESCO ELECTRONICA
METINCER
MINIS
NEXTIRAONE-SAFE VIEW
QUANTITAS
SERIOUSMAN
SOLUCIONES
MEDIOAMBIENTALES
SPMG
SPARA
SUA ESTUDIO
TODOLAN
ZUZENBIDE KONTUAK

Durante el 2014 Promosa dentro de la línea estratégica que persigue la difusión y el fomento del uso de las TICs tanto entre las empresas como entre los ciudadanos de Ermua, está próxima a concluir

el despliegue de la fibra óptica en los hogares del municipio con un presupuesto de cinco millones de euros. Con el despliegue de la fibra se refuerza la apuesta por ofrecer productos innovadores, basados en la calidad y la capacidad que ofrece el gran ancho de banda. Su despliegue ha permitido que operadoras como Adamo, Atrium y Sarnet comercialicen servicios de telecomunicaciones equiparables a los más pioneros en los países más desarrollados en esta materia, utilizando nuestra red de fibra municipal neutra a precios competitivos. Estas tecnologías son de vital importancia en el contexto socioeconómico actual, sobre todo si valoramos su utilidad en proyectos socio-sanitarios, socio-educativos o socio-laborales.

Promosa en colaboración con otras áreas del Ayuntamiento y con distintas empresas continúa con la puesta en marcha de diferentes proyectos que generen empleo de calidad en el futuro, diversificando el tejido económico del municipio. Apoyándonos en nuestras propias potencialidades, el objetivo es atraer empresas

de primer nivel y favorecer así el crecimiento económico y social.

El empleo de las Tecnologías además nos permitirá implementar medidas que atiendan al doble objetivo de mejorar la calidad de los servicios prestados al ciudadano y de hacerlo con un aprovechamiento más eficiente de los recursos públicos, en definitiva prestar unos servicios públicos de calidad y eficientes.

Durante el 2014 se ha inaugurado la promoción de 57 apartamentos protegidos en régimen de alquiler en la zona de Abeletxe, gracias al convenio firmado entre Gobierno Vasco y el Ayuntamiento de Ermua. La cesión de los terrenos por parte del Ayuntamiento de Ermua y las actuaciones urbanísticas llevadas a cabo por parte de la sociedad pública Promosa han hecho posible esta promoción.

Esta actuación se enmarca dentro del objetivo de posibilitar el acceso a una vivienda para aquellos colectivos con especiales dificultades y constituye la primera de otras más promociones recogidas dentro Plan General de Ordenación Urbana, pendiente de aprobación por el Ayuntamiento de Ermua, y en el que se incluye la promoción de 500 apartamentos para los próximos años.

La operación Olañeta constituye otra de las acciones iniciadas durante el 2014, por parte de Promosa, dirigida a la promoción de 8 viviendas libres y 13 en régimen de VPO. Para ello se ha constituido una cooperativa para la adjudicación de las viviendas de protección oficial,

estando prevista la finalización de la obra para septiembre del 2015

Izarra Centre

actividad	Metros cuadrados
- venta locales	140,00
- venta 2 plantas vivero y espacio para el emprendimiento	491,20
- alquiler vivero y espacio emprendimiento	245,60
- alquiler espacios multifuncionales para reuniones	428,71
- alquiler oficinas a empresas	1.240,00
- alquiler plaza de aparcamiento	54 plazas
% ocupación edificio	47,60 %

Fibra óptica

fases proyecto	% cumplimiento
- adjudicación proyecto	100 %
- adjudicación concurso de instalación	100 %
- ejecución instalación	96 %
- comercialización de la red	En curso

4.7 Proyectos transversales

Los proyectos transversales, en general, no son actuaciones específicas, sino que constituyen objetivos de vital importancia que impregnan toda nuestra actividad. Este es el caso de nuestra colaboración en la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, nuestro trabajo en torno al desarrollo sostenible, y a la calidad de nuestros servicios.

4.7.1 Igualdad entre mujeres y hombres

Trabajamos para conseguir la igualdad plena de mujeres y hombres en el acceso al empleo y en las condiciones del empleo mismo. Intervenimos en los cuatro ejes de desarrollo del III Plan para la igualdad de mujeres y hombres del ayuntamiento de Ermua: incorporación de la perspectiva de género en los programas y actuaciones del Área de Desarrollo Local, potenciación del empoderamiento de las mujeres, apoyo a las medidas de conciliación y promoción de la corresponsabilidad y apoyo en acciones contra la violencia hacia las mujeres.

4.7.2 Calidad

Trabajamos en la mejora de procedimientos con el fin de ofrecer unos servicios más rápidos, eficaces y eficientes.

Desde el año 2011 se viene registrando sistemáticamente, la evaluación de los servicios recibidos, por parte de las personas usuarias. Como datos relevantes podemos destacar los siguientes:

- La puntuación media (1-10) otorgada a los distintos factores generales sería la siguiente:
- Instalaciones: 8,41
- Utilidad de los servicios: 8,90
- Atención personal: 9,25
- Organización: 8,68
- VALORACIÓN GENERAL: 8,96