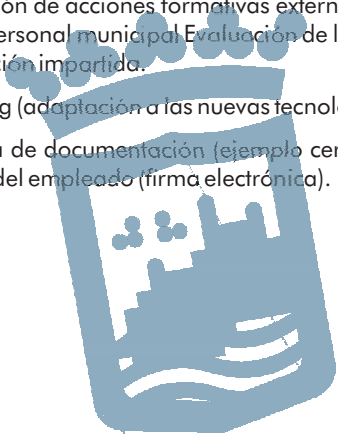


Áreas de mejora detectadas

- ▶ Desarrollar una "Biblioteca de Formación" en el Portal Interno donde se facilite el acceso al material formativo informático disponible en el CMF.
- ▶ Proporcionar información de carácter general sobre acciones formativas a petición del usuario.
- ▶ Divulgación de acciones formativas externas de interés para el personal municipal. Evaluación de la eficacia de la formación impartida.
- ▶ E-learning (adaptación a las nuevas tecnologías).
- ▶ Descarga de documentación (ejemplo certificados) en el portal del empleado (firma electrónica).



Sistema de Quejas y Sugerencias



Si tiene cualquier percepción sobre nuestros servicios que no corresponde a las expectativas que tiene de él o quiere aportar sugerencias que nos permitan mejorar, ponemos a su disposición el sistema de quejas y sugerencias del ciudadano.

Puedes informarte también en ...



<http://www.ayto-malaga.es>



Teléfono Municipal de Información

Para llamadas de fuera del municipio 952 20 96 03

Oficinas centrales

Centro Municipal de Formación

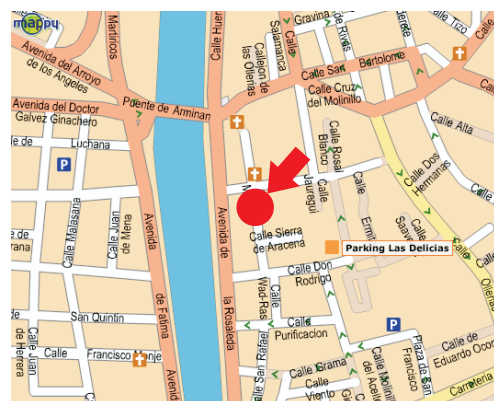
C/ Mariscal, nº 7, 1º B
29008 Málaga

Tel: 952 12 65 65 / 66 / 67 / 68 / 69
Fax: 952 21 84 42

formacion@ayto-malaga.es

Horario

Información	Actividades
De lunes a viernes 8:00 a 15:00	De lunes a jueves 8:00 a 15:00 y 16:30 a 20:30 Viernes 8:00 a 15:00



Delegación

Delegación de Organización, Personal y Calidad de los Servicios.



Ayuntamiento de Málaga



Centro Municipal de Formación CMF

CARTA DE SERVICIOS

Nuestra misión

El Centro Municipal de Formación del Ayuntamiento de Málaga tiene como misión "la formación de los empleados municipales, desarrollando la capacidad profesional de estos con el fin último de mejorar la calidad de los servicios prestados a la ciudadanía de Málaga.



Atención e Información a los empleados municipales

Servicio de información y atención sobre:

- El Plan de Formación
- Los objetivos de las acciones formativas programadas
- El estado de las solicitudes
- El historial de acciones formativas organizadas por el CMF
- La emisión de certificados.

1.1 Responderemos a las demandas de información sobre el estado de las solicitudes en el momento.

1.2 Emitiremos los certificados de superación y aprovechamiento de acciones formativas realizadas (una vez aprobados por la Comisión Paritaria) en un plazo máximo de 15 días desde la solicitud.

% de certificados emitidos en un tiempo = a 15 días (tras la aprobación en Comisión Paritaria)

Formación Interna

Diseño, planificación, difusión, gestión y realización de las actividades formativas incluidas en el Plan de Formación: Detección y análisis de las necesidades formativas de los Departamentos Municipales

Análisis y evaluación de las propuestas remitidas

Diseño y distribución de la programación formativa

Gestión del profesorado y del material formativo

Gestión de solicitudes

Desarrollo e impartición de la acción formativa

Evaluación de la acción formativa

2.1 Una vez al año solicitaremos al 100% de los Departamentos Municipales información sobre sus necesidades formativas.

2.2 Evaluaremos el 100% de las propuestas de formación remitidas por los Departamentos Municipales y en su caso se motivará suficientemente la no incorporación al Plan de Formación Anual.

2.3 Comunicaremos la evaluación de las propuestas formativas realizada por el CMF siempre a los representantes sindicales.

2.4 Informaremos de la programación formativa al 100% de los empleados municipales a través del portal del empleado, por mail o en soporte papel.

2.5 Con 10 hábiles a la celebración de la acción formativa se lo comunicaremos al 100% de los seleccionados vía mail o teléfono.

2.6 Evaluaremos el 100% de las acciones formativas impartidas mediante dos mecanismos:

- evaluación de los asistentes.
- evaluación del docente.

Formación Externa

Gestión y tramitación de las propuestas de formación organizadas por otras entidades y solicitadas por los empleados municipales.

3.1 Evaluaremos el 100% de las propuestas de formación externa recibidas y en el caso de no poder ser atendida este hecho se motivará suficientemente.

3.2 Tramitaremos la solicitud de formación externa, siempre que se nos facilite toda la información necesaria, en un plazo máximo de 15 días.

% de tramitaciones realizadas en un tiempo = a 15 días

Formación Abierta

Organización, gestión y tramitación de actividades formativas (seminarios, congresos, cursos) entendidas como foros de aprendizaje y presentación de buenas prácticas.

4.1 Informaremos con al menos 1 mes de antelación de la actividad organizada a través del portal del empleado y/o de la Página Web del Ayuntamiento.

4.2 Facilitaremos la asistencia de personal municipal a las actividades formativas convocadas que se celebren.

% de comunicaciones realizadas en un tiempo = a 1 mes

Mantenimiento del CMF

Estado de limpieza y conservación de las instalaciones.

Funcionamiento de los equipos y de la infraestructura en general.

5.1 Trabajaremos para obtener más de un 7 sobre 10 en la valoración de la infraestructura del CMF en la encuesta de satisfacción de usuarios.

Nivel de satisfacción respecto a la infraestructura del CMF.

Gestionamos con calidad

Pensando en los empleados municipales, evaluando y mejorando continuamente nuestras formas de hacer y de gestionar

6.1 Mantendremos anualmente la certificación UNE-EN ISO 9001:2000 en los procesos del CMF y se renovará cada tres años.

Resultado de las auditorias: Mantenimiento y Renovación de la certificación del SGC conforme a la Norma UNE-EN ISO 9001:2000

6.2 Atenderemos las quejas lo antes posible y, en todo caso, dentro del plazo máximo de 15 días naturales.

% de quejas atendidas en un tiempo = a 15 días

6.3 Trabajaremos para que la valoración global de la encuesta de satisfacción de usuarios obtengamos un mínimo de 7 puntos sobre 10.

Nivel de satisfacción global de los usuarios respecto a los servicios prestados por el CMF