

Áreas de mejora detectadas

- Formación on-line.
- Distribución de la oferta formativa según los horarios de trabajo.



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

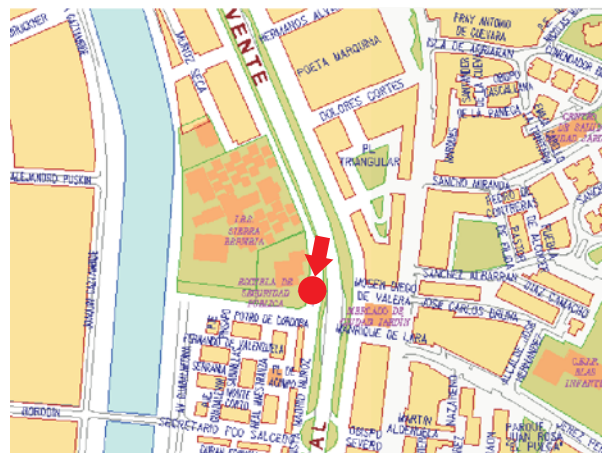
Escuela de Seguridad Pública

Avda. Santiago Ramón y Cajal, nº 105
29014 Málaga

Tlf: 952 65 32 50
Fax: 952 65 05 52

espam@ayto-malaga.es
espam.ayto-malaga.es

Cómo llegar: Autobús línea 2



Delegación

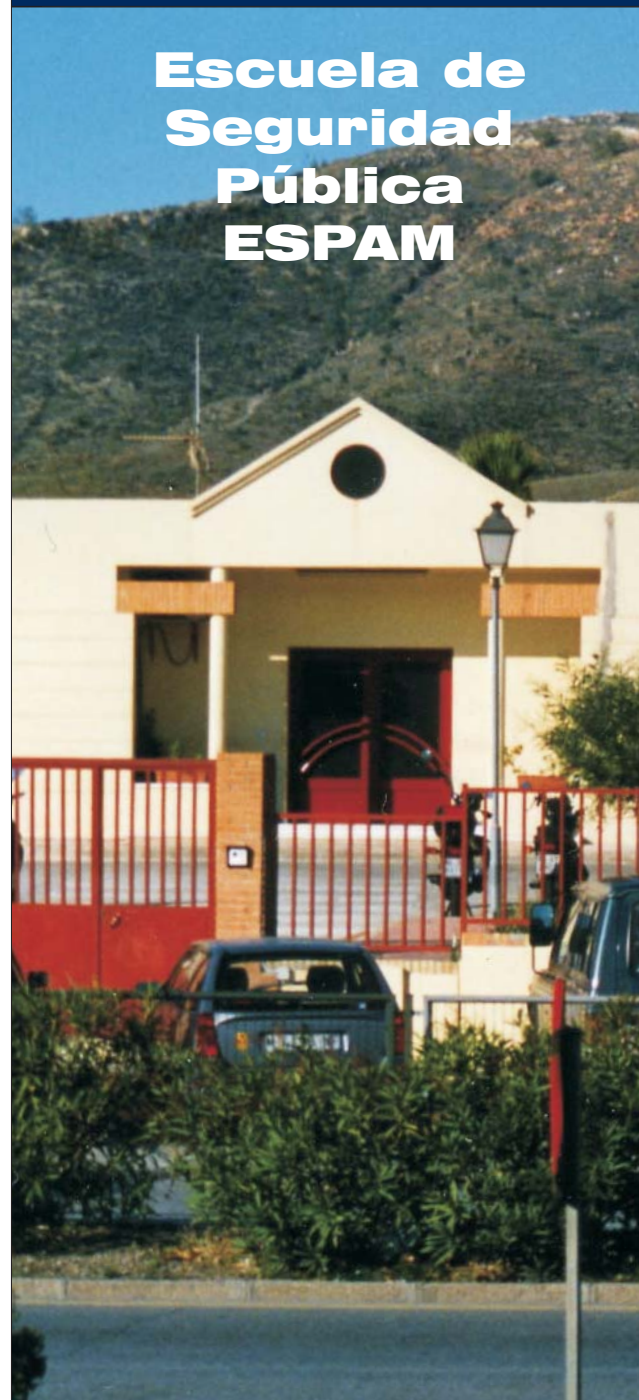
Delegación de Policía Local, Extinción de Incendios, Protección Civil y Aparcamientos.



Ayuntamiento de Málaga



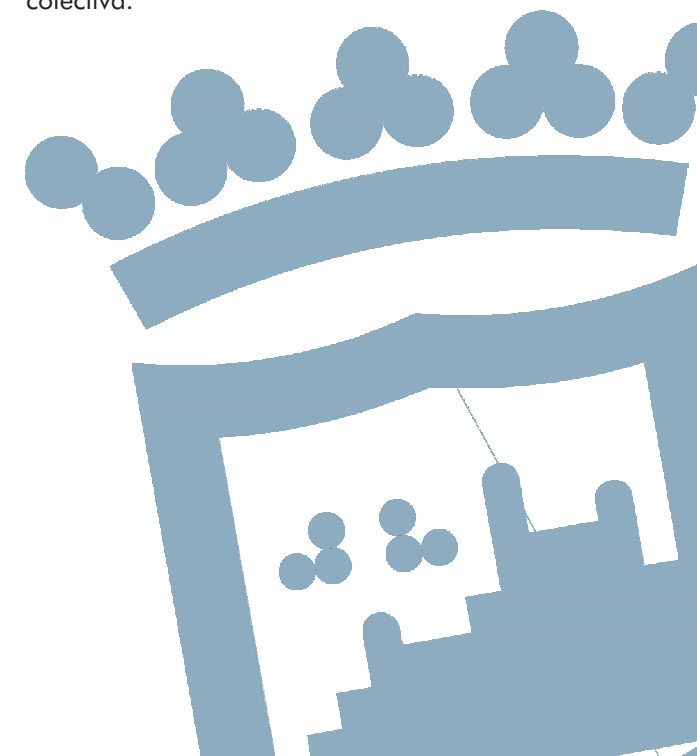
Escuela de Seguridad Pública ESPAM



CARTA DE SERVICIOS

Nuestra misión

La Escuela de Seguridad Pública del Ayuntamiento de Málaga (ESPAM) es un órgano especial de administración que tiene como misiones fundamentales la formación básica, de capacitación y permanente de los miembros de la Policía Local, el Real Cuerpo de Bomberos y los servicios de Protección Civil del Ayuntamiento de Málaga y eventualmente de otros municipios, así como la investigación, estudio y divulgación de todas aquellas materias relacionadas con la Seguridad Pública y las técnicas de formación, con el objetivo último de hacer de esta institución municipal un instrumento de máxima utilidad para la ciudad de Málaga y sus habitantes, destinatarios finales de las mejoras que puedan conseguirse, en el convencimiento de que la Seguridad Pública es difícilmente parcelable y de que a través de la formación, de la información y del estudio, es posible incidir de forma positiva en la consecución de mayores cotas de seguridad individual y colectiva.



Formación a los Cuerpos de la Policía Local, Bomberos y Protección Civil del Ayuntamiento de Málaga.

Actividades dirigidas a los Cuerpos de la Policía Local, Bomberos y Protección Civil del Ayuntamiento de Málaga y eventualmente de otros municipios.

Los tipos de formación son:

- ▶ Formación básica de ingreso.
- ▶ Formación de capacitación.
- ▶ Formación permanente (actualización o especialización).

1.1 Todas las convocatorias en modalidad 2 % de convocatorias con un plazo de (curso no obligatorios con asistencia presentación de solicitudes superior a 15 días fuera de la jornada laboral) tendrán un plazo de presentación de solicitudes del al menos 15 días naturales desde su publicación.

1.2 Publicaremos la lista de solicitudes % de listas de solicitudes admitidas publicadas admitidas durante los 3 primeros días durante los 3 primeros días hábiles. hábiles desde la finalización del plazo de presentación que se publicará:

- ▶ Pagina Web.
- ▶ Tablón de anuncios.

1.3 Entregaremos los diplomas en 45 días % de diplomas entregados en un plazo naturales a la finalización del curso al inferior o igual a 45 días. Servicio o entidad destinataria de la acción formativa.

1.4 Emitiremos los certificados en 7 días % de certificados emitidos en un tiempo naturales desde la solicitud del mismo. inferior o igual 7 días.

1.5 Publicaremos el Plan Anual de Formación Número de publicaciones.

antes del 31 de enero y todas las convocatorias de Acciones Formativas a lo largo del año a través de:

- ▶ Web.
- ▶ Tablón de anuncios.

1.6 Publicaremos anualmente la Memoria Verificación de la publicación. de Actividades de ESPAM en la web durante el primer semestre.

1.7 Valoraremos y contestaremos los % de proyectos valorados en un tiempo proyectos en un plazo de 30 días inferior o igual a 30 días. naturales desde la recepción del mismo en registro.

1.8 Realizaremos una nueva edición del Número de ediciones repetidas por duplicar curso cuando el número de solicitudes el número de plazas. sea el doble que las plazas convocadas

1.9 Si la satisfacción para una acción % de satisfacción respecto a la satisfacción formativa es menor del 6 sobre 10 no global del curso. volveremos a impartir en los mismos términos las actividades formativas.

1.10 Desarrollaremos al menos el 70% de los % de proyectos formativos desarrollados al proyectos formativos que reclaman los años. servicios durante el año

Investigación y estudio.

La Escuela de Seguridad Pública del Ayuntamiento de Málaga promueve y desarrolla la investigación, el estudio y la divulgación de todas las materias relacionadas con la Seguridad Pública y con las técnicas formativas. En este sentido, se llevan a cabo acciones formativas y se firman acuerdos de colaboración con instituciones públicas o privadas con las que tenemos objetivos comunes.

Divulgación. Actividades externas: formación para la prevención.

Estas actividades tienen como objetivo fomentar la prevención y el adiestramiento en las distintas técnicas de lucha contra accidentes y siniestros en todo tipo de ámbitos, así como adiestrar y divulgar técnicas y actitudes preventivas en el ámbito de la seguridad ciudadana.

1.11 Desde enero del 2007 el 90% de las % de actividades realizadas dentro de las actividades que no requieran instalaciones especiales (tatami, instalaciones contra incendios, circuitos de vehículos, etc.) las llevaremos a cabo en las instalaciones de la ESPAM.

2.1 Valoraremos y contestaremos el 100% de Tiempo de valoración de los proyectos de investigación relacionados con la Seguridad Pública y técnicas formativas en un plazo máximo de 30 días naturales desde la recepción del proyecto en el registro de ESPAM.

3.1 Valoraremos y contestaremos el 100% de Tiempo de respuesta por proyecto. los proyectos de formación que incluya el diseño de la acción formativa en un plazo máximo de 30 días naturales desde la recepción del proyecto en el registro de ESPAM.

3.2 Valoraremos y contestaremos el 100% de % de solicitudes valoradas y contestadas en un las solicitudes de formación en las que plazo menor o igual 15 días. las acciones formativas están incluidos en la oferta del ESPAM en un plazo máximo de 15 días naturales desde la recepción de la solicitud en el registro de de la escuela.

Gestionamos con calidad.

Pensando en nuestros usuarios, evaluando y mejorando continuamente nuestras formas de hacer y de gestionar.

4.1 Mantendremos anualmente la certificación UNE-EN ISO 9001:2000 en los Resultado de las auditorias: Mantenimiento y Renovación de la certificación del SGC procesos de la Escuela de Seguridad Pública y se renovará cada tres años. conforme a la Norma UNE-EN ISO 9001:2000

4.2 Mantendremos nuestro trabajo con Sello de Calidad Europea según el Club de metodología EFQM. Gestión de Calidad

4.3 Atenderemos las quejas lo antes posible % de quejas resueltas en un tiempo menor o y, en todo caso, dentro del plazo máximo igual a 30 días de treinta días naturales.

4.4 Trabajaremos para que la valoración Nivel de satisfacción global de los usuarios global de la encuesta de satisfacción de respecto a los servicios prestados por la usuarios de cada una de nuestras Escuela de Seguridad Pública del actividades formativas obtengamos un Ayuntamiento de Málaga. mínimo de 6 puntos sobre 10.