



Ayuntamiento de  
**Benalmádena**



# BENALFORMA

(Centro Municipal de Formación de  
Benalmádena. Ayuntamiento de  
Benalmádena)

*Carta de Servicios 2021-2023*

<b>Aprobación:</b>	26 de marzo de 2021
<b>Certificación:</b>	26 de marzo de 2021
<b>Entrada en vigor:</b>	30 de marzo de 2021



## TABLA DE CONTENIDO

<u>1. PRESENTACIÓN</u> .....	3
<u>1.1. ÁMBITOS DE ACTUACIÓN</u> .....	4
<u>2. SERVICIOS PRESTADOS</u> .....	6
<u>2.1. FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO</u> .....	6
<u>2.2. PROGRAMA OPERATIVO DE EMPLEO, FORMACIÓN Y EDUCACIÓN (POEFE)</u> .....	7
<u>2.3. ORIENTACIÓN LABORAL</u> .....	7
<u>3. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES</u> .....	8
<u>4. GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS</u> .....	12
<u>4.1. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN</u> .....	12
<u>4.2. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN</u> .....	12
<u>5. DERECHOS Y RESPONSABILIDADES</u> .....	13
<u>5.1. DERECHOS DE LA CIUDADANÍA, USUARIOS/AS Y/O ALUMNOS/AS</u> .....	13
<u>5.2. RESPONSABILIDADES DE LA CIUDADANÍA, USUARIOS/AS Y/O ALUMNOS/AS</u> .....	14
<u>6. NIVELES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</u> .....	14
<u>6.1. MECANISMOS Y MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN</u> .....	14
<u>6.2. SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES</u> .....	15
<u>7. GESTIONES Y TRÁMITES</u> .....	15
<u>8. DATOS DE CARÁCTER GENERAL</u> .....	16
<u>9. NORMATIVA</u> .....	17
<u>9.1. NORMATIVA NACIONAL</u> .....	17
<u>9.2. NORMATIVA AUTONÓMICA</u> .....	18
<u>9.2 NORMATIVA MUNICIPAL</u> .....	18



## 1. PRESENTACIÓN

*“Las políticas sociales son importantes en todas las etapas de nuestra vida y todos los ámbitos de la Administración Local”*

*Con este horizonte en nuestra política, Benalmádena cuenta y quiere contar con niveles de protección social que la sitúe en un lugar destacado en términos de calidad de vida y bienestar.*

*Desde la Delegación de Empleo del Ayuntamiento de Benalmádena, en la que se encuentra el **Centro Municipal de Formación Benalforma**, nos enfrentamos cada día a nuevos desafíos que garanticen una mayor y mejor empleabilidad y una mayor inclusión social, consiguiendo así una mayor sostenibilidad del bienestar en nuestro municipio.*

*Los ejes centrales, que esta Delegación de Empleo desde el Centro Municipal de Formación Benalforma, viene desarrollando desde hace ya más de 27 años, y que continuamos concibiendo como estrategias básicas son: la orientación, la formación, la experiencia profesional, el empleo y la inclusión social.*

*Para el desarrollo de estos ejes, esta institución local tiene un firme compromiso, y por ello hace un esfuerzo al decidir y poner recursos financieros tanto del presupuesto municipal, como moviliza los distintos recursos que ponen a nuestra disposición otras administraciones públicas y privadas, sin olvidar que las competencias en el ámbito del empleo son delegadas de la administración autonómica y que por tanto estamos supeditados a las medidas contempladas en las distintas convocatorias de fomento del empleo.*

***Desde Benalforma estamos trabajando en nuevos proyectos con nuevas reglas, que den acceso a la formación, al empleo y a la inclusión social, como pilares básicos de la política actual de esta Delegación, que en su futuro más presente continuará trabajando en nuevas políticas activas de empleo que mejoren la calidad de vida de la ciudadanía, sobre todo insistiendo en una convergencia social en la que la lucha contra el desempleo y la exclusión social sean nuestras armas de trabajo.***

**BENALFORMA** contribuye a la mejora de los servicios a la ciudadanía mediante una formación de calidad, siendo el **centro de referencia en el ámbito municipal de Benalmádena** respecto a la gestión de las **políticas activas para el empleo**, entendiéndolas tal como:

***“El conjunto de servicios y programas de orientación, empleo y formación profesional para el empleo en el ámbito laboral dirigidas a mejorar las posibilidades de acceso al empleo, por cuenta ajena o propia, de las personas desempleadas, al mantenimiento del empleo y a la promoción profesional de las personas ocupadas y al fomento del espíritu empresarial y de la economía social.”***



## 1.1. ÁMBITOS DE ACTUACIÓN

Las acciones desarrolladas por **BENALFORMA** se centran en **7 ejes de actuación**:

- Formación Profesional para el empleo
- Orientación laboral y profesional
- Prospección y Acompañamiento Laboral
- Activación y Reciclaje Profesional
- Redes de intercambio
- Planes de empleo / Práctica y/o experiencia Profesional
- Convenios de Colaboración con Empresas y Agentes Sociales

**BENALFORMA** es un Centro con vocación integradora que tiene definidos los siguientes **objetivos**:

1. Formar y cualificar a las personas desempleadas y ocupadas, adaptándolas a las necesidades del mercado laboral y a la competitividad de los sectores económicos y productivos de las empresas.
2. Proporcionar orientación profesional y laboral mediante itinerarios personalizados de inserción.
3. Ofrecer a las personas demandantes de empleo, mediante el desarrollo de itinerarios integrados de inserción sociolaboral, una oportunidad de práctica laboral.
4. Participar y fomentar la creación de redes de intercambio metodológico, técnico y de buenas prácticas.
5. Favorecer el encuentro empresariado-laboral.
6. Realizar acompañamiento y prospección laboral: inserción laboral.
7. Participar en acciones para el fomento, creación y mejora del empleo.
8. Impulsar y participar en el pacto local por el empleo.

Adicionalmente como **Objetivos específicos** y que afectan a todos los servicios que ofrece **BENALFORMA** se definen los siguientes:

1. Contribuir a la mejora de la empleabilidad favoreciendo su experiencia profesional.
2. Informar y asesorar a la población activa para incentivar su inserción.
3. Fomentar la realización de acciones de acercamiento al empleo.
4. Promover la colaboración con el tejido empresarial más cercano.
5. Difundir las ayudas y herramientas para el fomento del empleo.
6. Divulgar la información para la consecución de los certificados de profesionalidad y/o la certificación de unidades de competencias.



7. Orientar laboralmente a la población desempleada de Benalmádena sobre la búsqueda de empleo, incidiendo en la necesidad de seguir formándose y conseguir su objetivo laboral.
8. Orientar en el uso de las redes sociales para la búsqueda de trabajo.

Para la realización de su actividad docente BENALFORMA dispone de las siguientes instalaciones:

- Edificio con 8 aulas,
- Aula de audio,
- Aula de informática,
- Salón de actos con capacidad para 44 personas y
- 4 Talleres de F.P.E

Con la aprobación y publicación de esta Carta de Servicios el Centro Municipal de Formación **BENALFORMA** pone de manifiesto su compromiso con la calidad y con la mejora continua de los servicios que presta teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de la ciudadanía y usuarios; con ella pretende alcanzar los siguientes objetivos:

- Hacer visible ante la ciudadanía y el alumnado los servicios que ofrece y las condiciones en que se prestan.
- Dar a conocer los compromisos que adquiere en la prestación de estos servicios con unos determinados niveles o estándares de calidad.
- Mejorar la calidad y aumentar el grado de satisfacción de la ciudadanía y del alumnado con los servicios prestados.
- Dar a conocer los derechos de la ciudadanía y de las personas que se forman en el Centro en relación con esos servicios y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlos.
- Prestar el servicio de forma transparente.
- Hacer patente el valor del trabajo de las personas que prestan el servicio y su esfuerzo constante por mejorarlo.



## 2. SERVICIOS PRESTADOS

De entre los servicios prestados a la ciudadanía por BENALFORMA esta Carta se refiere a los siguientes:

- **FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO**
- **PROGRAMA OPERATIVO DE EMPLEO, FORMACIÓN Y EDUCACIÓN**
- **ORIENTACIÓN LABORAL**

### 2.1. FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO

La formación profesional para el Empleo es un instrumento fundamental a los efectos de potenciar la empleabilidad de las personas desempleadas y ocupadas.

La oferta de Benalforma en este sentido va dirigida prioritariamente a personas desempleadas, teniendo por objeto facilitar una formación ajustada a las necesidades del mercado de trabajo, capacitándolas para el desempeño de las diferentes profesiones y para el acceso al empleo.

La oferta de esta formación tendrá en cuenta el mercado de trabajo y será prioritariamente conducente a certificados de profesionalidad

#### **Los objetivos específicos de la FPE son:**

1. Impulsar y extender entre las empresas y los trabajadores ocupados y desempleados una formación que contribuya a la mejora de la competitividad y de la productividad de las empresas.
2. Mejorar la empleabilidad de los trabajadores, especialmente de aquellos colectivos que tienen mayores dificultades de acceso al mercado laboral o de mantenimiento en él.

Los recursos (PERSONAL TÉCNICO y de APOYO) asignados a este servicio son:

- Profesorado según los requisitos del Certificado de Profesionalidad
- Personal técnico del Centro



## 2.2. PROGRAMA OPERATIVO DE EMPLEO, FORMACIÓN Y EDUCACIÓN

El objetivo de estos proyectos es mejorar la inserción socio-laboral de las personas en situación de vulnerabilidad, a través de medidas de activación y de itinerarios integrados y personalizados de inserción, en el contexto del Programa Operativo de Empleo, Formación y Educación y está destinado a “Promover la inclusión social, luchar contra la pobreza y cualquier forma de discriminación”

Los destinatarios de los itinerarios formativos del proyecto serán personas desempleadas, inscritas como demandantes de empleo en los servicios públicos de empleo, que pertenezcan a colectivos vulnerables.

Los recursos (PERSONAL TÉCNICO) asignados a este servicio son los que se establezcan en el proyecto, entre otros pueden ser:

- Coordinador/a de Proyecto
- Técnico de Formación
- El Profesorado necesario para los itinerarios
- Orientadores profesionales para la inserción
- Apoyo administrativo
- Personal técnico del Centro

## 2.3. ORIENTACIÓN LABORAL

El **objetivo general** de la Unidad de Orientación de Benalforma como entidad colaboradora de la red ANDALUCÍA ORIENTA es **promover la inserción laboral de las personas demandantes de empleo** y, especialmente, la de aquellos desempleadas colectivos que presentan mayores dificultades para la inserción en el mercado de trabajo, prestando orientación, asesoramiento especializado y personalizado acerca de su elección profesional, sus posibilidades reales de empleo, cualificación necesaria, necesidades y opciones formativas, búsqueda de empleo o creación de su propio empleo, promoviendo la mejora de la empleabilidad y favoreciendo la autonomía e iniciativa propia en la búsqueda de empleo a través de la realización de Itinerarios Personalizados de Inserción (IPI)

Los recursos (PERSONAL TÉCNICO y de APOYO) asignados a este servicio son:

- Orientadores
- Administrativo de Apoyo



### 3. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

En el desarrollo de los servicios objeto de esta Carta, BENALFORMA se compromete a:

<b>Nº</b>	<b>COMPROMISOS DE CALIDAD</b>	<b>INDICADORES DE CALIDAD</b>	<b>OBJETIVO ESTÁNDAR</b>
1	<i>Contestar a toda sugerencia o queja (identificada) en un plazo máximo de 30 días naturales</i>	<i>Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones internas contestadas en un plazo menor o igual a 30 días naturales</i>	<i>Responder al 100% de las sugerencias o quejas (identificadas) en un plazo máximo de 30 días naturales</i>
2	<i>Impartir una formación de calidad para contribuir a la mejora de los servicios prestados a la ciudadanía.</i>	<i>Valoración media de satisfacción del curso en el “cuestionario de satisfacción de la calidad de las acciones formativas” (aptd. Valoración General del Curso)</i>	<i>Obtener en una escala de 1 a 5, un valor mínimo de 3 en la valoración GLOBAL CURSO en el 90% de las encuestas realizadas y una valoración mínima de 4 en el 80% de los cursos</i>
3	<i>Impartir las acciones formativas con personal docente debidamente formado y especializado en la materia</i>	<i>Valoración media de satisfacción del curso en el “cuestionario de satisfacción de la calidad de las acciones formativa” (aptd. “opina sobre el formador”)</i>	<i>Obtener en una escala de 1 a 5, un valor mínimo de 3 en la valoración GLOBAL PROFESOR en el 90% de las encuestas realizadas y una valoración mínima de 4 en el 80% de los cursos</i>
4	<i>Disponer de instalaciones y medios técnicos adecuados para facilitar el aprendizaje y el desarrollo profesional</i>	<i>Valoración media del alumnado a las instalaciones y medios técnicos en el “cuestionario de satisfacción de la calidad de las acciones formativa” (ítems relacionados)</i>	<i>Que la valoración del alumnado a las instalaciones y medios técnicos sea igual o superior a 3 en una escala de 1 a 5 en la valoración GLOBAL de curso en el 90% de las encuestas realizadas y una valoración mínima de 4 en el 80% de los cursos</i>



<b>Nº</b>	<b>COMPROMISOS DE CALIDAD</b>	<b>INDICADORES DE CALIDAD</b>	<b>OBJETIVO ESTÁNDAR</b>
5	<i>Publicar el listado de personas usuarias/alumnas admitidos a una acción formativa en la Web del Ayuntamiento y en el tablón de anuncios del Centro en un plazo máximo de 72 horas posteriores a la finalización de las pruebas de selección. (Días hábiles)</i>	<i>Porcentaje de publicaciones de listado de personas usuarias/alumnas admitidos en un plazo menor o igual a 72 horas</i>	<i>Que el 100% de las publicaciones de listados de personas usuarias/alumnas admitidas se realice en un plazo menor o igual a 72 horas</i>
6	<i>Responder a las solicitudes de información que se produzcan a través de la página web y del correo electrónico en un tiempo máximo de 72 horas. (Días hábiles)</i>	<i>Porcentaje de consultas atendidas en un plazo menor o igual a 72 horas (días hábiles)</i>	<i>Que el 100% de las solicitudes de información recibidas reciban respuesta en un plazo menor o igual a 72 horas (días hábiles)</i>
7	<i>Garantizar el mantenimiento de equipos informáticos y solucionar los problemas técnicos en un plazo de 72 horas. (Días hábiles)</i>	<i>Porcentaje de mantenimientos realizados, y problemas técnicos y averías solucionados en un plazo menor o igual a 72 horas</i>	<i>100% de problemas técnicos y avería solucionadas en un plazo menor o igual a 72 horas</i>
8	<i>Ofrecer una información y atención al ciudadano eficaz, suministrando información correcta y actualizada, y ofreciendo una orientación y asesoramiento adaptada a las necesidades de cada usuario</i>	<i>Valoración global de la satisfacción con el servicio de información y atención al ciudadano en empleo</i>	<i>Que la media del grado de satisfacción global con el servicio de información y atención sea superior a 3 en una escala de 1 a 5 en la encuesta de valoración</i>



Nº	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES DE CALIDAD	OBJETIVO ESTÁNDAR
9	<i>Facilitar en el 100% de las acciones formativas material didáctico (manuales y documentación) actualizado a las últimas versiones disponibles</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valoración media del alumnado a las instalaciones y medios técnicos en el “cuestionario de satisfacción de la calidad de las acciones formativa” (ítem relacionado)</li> <li>- Acuse de recibo de manuales y documentación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Que la valoración del alumnado a las instalaciones y medios técnicos sea igual o superior a 3 en una escala de 1 a 5 en la valoración GLOBAL de curso en el 90% de las encuestas realizadas y una valoración mínima de 4 en el 80% en todos los cursos</li> <li>- Que todas las acciones formativas que se impartan cuenten con acuse de recibo de manuales y documentación</li> </ul>
10	<i>Organizar e impartir cursos de formación, con el objetivo de favorecer y posibilitar la inserción laboral,</i>	<i>Nº de acciones formativas anuales</i>	<i>Realización de al menos 4 acciones formativas al año</i>
11	<i>Promover la inserción laboral de las personas desempleadas demandantes de empleo prestando orientación laboral y asesoramiento especializado y personalizado de calidad..</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valoración de los usuarios/as sobre la información recibida en la “encuesta de satisfacción del servicio”</li> <li>- Valoración de los usuarios/as sobre la utilidad del servicio en la “encuesta de satisfacción del servicio”</li> <li>- % de recomendación por parte de las personas usuarias, de los servicios ofertados en la Unidad Andalucía Orienta del Ayto. de Benalmádena en la “encuesta de satisfacción del servicio”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Que al menos el 70% de las personas usuarias valoren la información recibida como “buena” o “excelente” en los ítems relativos a esa cuestión en la “encuesta de satisfacción del servicio”</li> <li>- Que al menos el 70% de las personas usuarias valoren la utilidad del servicio como “buena” o “excelente en los ítems relativos a esa cuestión en la “encuesta de satisfacción del servicio”</li> <li>- Que al menos el 80% de las personas usuarias recomienden el uso del servicio de orientación en la “encuesta de satisfacción del servicio”</li> </ul>



Nº	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES DE CALIDAD	OBJETIVO ESTÁNDAR
12	<i>Certificar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad de BENALFORMA</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Obtención de Certificación ISO 9001</li> <li>- Resultados auditoría de seguimiento anual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Obtención de Certificación ISO 9001</li> <li>- Resultados positivos de la auditoría de seguimiento anual</li> </ul>
13	<i>Integrar en la actividad diaria de BENALFORMA criterios de desarrollo sostenible.</i>	<i>Acciones de carácter medioambiental implantadas</i>	<i>Implantación anual y/o mantenimiento de, al menos, dos acciones que incidan en un uso eficiente de los recursos y en una gestión adecuada de los residuos.</i>
14	<i>Integrar en la actividad diaria de BENALFORMA criterios de prevención de riesgos laborales.</i>	<i>Número de llamadas de atención del responsable municipal de la Prevención de Riesgos Laborales</i>	<i>Recibir menos de 3 llamadas de atención al año del responsable municipal de la PRL</i>
15	<i>Benalforma ejercerá sus competencias de acuerdo al principio de igualdad de trato entre mujeres y hombres, lo que supone la ausencia de toda discriminación, directa o indirecta por razón de sexo, y, especialmente las derivadas de la maternidad, la asunción de obligaciones familiares y el estado civil, todo ello de conformidad con la Ley Orgánica 3/2007 para la igualdad efectiva de hombre y mujeres</i>	<i>Número de quejas y reclamaciones relativas a estos aspectos</i>	<i>Recibir menos de 3 quejas y/o reclamaciones</i>



## 4. GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

Para la gestión efectiva de cada uno de los servicios prestados desde la Delegación de Empleo a través de BENALFORMA se realizarán al menos las siguientes actuaciones:

Evaluación anual de los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos.

Valoración anual de idoneidad de los indicadores de evaluación establecidos para cada servicio, para el establecimiento de las mejoras necesarias.

### 4.1. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN

**Comunicación interna** de la Carta y los resultados:

- Mediante su difusión en el tablón de anuncios
- Mediante comunicación interna por medio de intranet
- Mediante su entrega y concienciación a cada trabajador de Benalforma:

**Comunicación externa**

- de la Carta de Servicios:
  - En la página [www.benalmadena.es/benalforma](http://www.benalmadena.es/benalforma)
  - Folletos disponibles en el Centro.
  - Entrega personal a los alumnos.
  
- de los resultados:

Los resultados de los indicadores de los compromisos se publicarán anualmente en el tablón de anuncios del Centro.

### 4.2. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En el caso de incumplimiento de los compromisos asumidos en nuestra Carta, el Centro de Formación **BENALFORMA** analizará las causas de dicho incumplimiento, tomando las acciones oportunas para evitar su repetición, proporcionando información puntual de las decisiones tomadas a los usuarios

Quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriores pueden comunicarlo a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de BENALMÁDENA (los canales establecidos para su presentación se enumeran en el apartado 6.2 de esta Carta de Servicios). En caso de incumplimiento, en el plazo de 10 días hábiles se les enviará un escrito informando de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse, así como de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada, si fuera posible.



## 5. DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

### 5.1. DERECHOS DE LA CIUDADANÍA, USUARIOS/AS Y/O ALUMNOS/AS

- Recibir un trato con respeto y deferencia.
- Recibir información de interés general y específica sobre los servicios que se prestan y las actividades que se realizan por parte del órgano responsable del servicio; en cualquiera de sus modalidades: presencial, telefónica o telemática.
- Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida, dentro de la más estricta confidencialidad.
- Recibir una información objetiva exenta de influencias políticas, religiosas o comerciales.
- Formular sugerencias, consultas, reclamaciones o quejas sobre el servicio y recibir una respuesta en el plazo establecido
- Realizar consultas respetando la privacidad y personalizando la información facilitada en función de sus necesidades y preferencias.
- A la protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y Confidencialidad.
- Ejercer los derechos con respecto a sus datos personales con confidencialidad, según lo establecido en la normativa de protección de datos de carácter personal vigente.
- La igualdad de acceso a la información sin discriminación por razón de origen, género, religión, lugar de residencia o clase social.
- Conocer la identidad de las autoridades y personal que les atiende y tramita los procedimientos, bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.
- Obtener la información y la ayuda que precisen relativa a acciones formativas.
- Utilizar las instalaciones y los medios del **Centro de Formación** y que éstos se encuentren en condiciones adecuadas para la impartición de los cursos.
- Presentar iniciativas, sugerencias o reclamaciones a través de los canales establecidos.
- Recibir una formación de calidad, adaptada a las funciones que están desempeñando y que contribuya a su desarrollo profesional. - Complimentar un cuestionario de valoración al finalizar el curso.
- Recibir la convocatoria a las acciones formativas con la antelación suficiente y a través de un conducto de comunicación adecuado.
- Disponer de su historial formativo.
- Obtener una evaluación objetiva, en los casos que esté previsto.
  - Gratuidad absoluta de los cursos subvencionados. Ayudas económicas, según las circunstancias y el proyecto.



## 5.2. RESPONSABILIDADES DE LA CIUDADANÍA, USUARIOS/AS Y/O ALUMNOS/AS

Al utilizar los servicios objeto de esta Carta del Centro Municipal de Formación del Ayuntamiento de Benalmádena (BENALFORMA), se tiene la responsabilidad de:

- Mantener una actitud correcta y de respeto hacia las personas prestadoras del servicio y al resto de los usuarios y colaborar con los profesionales del servicio, colaborando así en su mantenimiento y limpieza.
- Cumplir las normas y requisitos determinados en las condiciones generales de utilización del Servicio.
- Complimentar de manera legible los documentos, instancias y hojas o impresos requeridos.
- Realizar sugerencias y propuestas para mejorar el funcionamiento del Servicio.
- Asistir regularmente a las clases, cumplir y respetar los horarios y participar en las actividades formativas.
- Tratar con respeto y deferencia a docentes, compañeras/os y personal de BENALFORMA, así como a las instalaciones y el material.
- Cumplir las normas de organización, convivencia y disciplina del Centro.
- Complimentar el cuestionario de evaluación del curso y, en su caso, las pruebas de valoración que se les entreguen.
- Observar el máximo cuidado en su aseo y presencia personal y, cuando corresponda, también en su uniformidad.

## 6. NIVELES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

### 6.1. MECANISMOS Y MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN

La ciudadanía puede participar y/o **colaborar en la mejora continua** y desarrollo de los servicios a través de los siguientes medios:

- La contestación de las encuestas de satisfacción ofrecidas por cada uno de los servicios.
- La formulación de sugerencias para la mejora de la carta de servicios a través del sistema para ello establecido por el Ayuntamiento de Benalmádena desde el Centro de Formación.
- Participación en las reuniones establecidas por las unidades responsables de la carta de servicios para conocer las necesidades y expectativas de la ciudadanía.
- Formulación de propuestas ciudadanas a través del portal de transparencia.



## 6.2. SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES

Los usuarios (alumnos) pueden hacer sugerencias, presentar quejas y formular reclamaciones:

- Telemáticamente a través del portal de participación ciudadana del Ayuntamiento de Benalmádena, <https://participa.benalmadena.es>
- Por escrito mediante formato proporcionado por Benalforma
- Mediante correo electrónico dirigido a la dirección [benalforma@benalmadena.es](mailto:benalforma@benalmadena.es)
- Personalmente ante la dirección del Centro de Formación Benalforma o los responsables de formación del centro

Se dará respuesta a todas las sugerencias, quejas y reclamaciones recibidas, en el plazo máximo de 30 días.

## 7. GESTIONES Y TRÁMITES

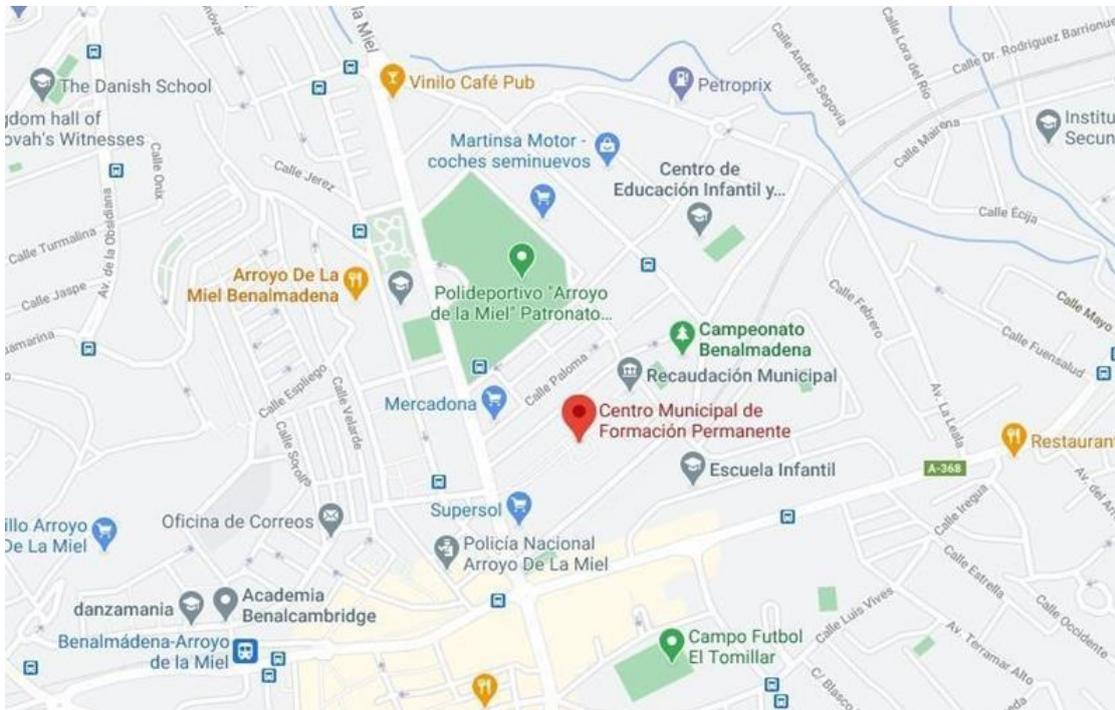
En la sede electrónica del Ayuntamiento de Benalmádena figuran todos los trámites y gestiones que la ciudadanía puede realizar relacionados con los servicios prestados por BENALFORMA.



## 8. DATOS DE CARÁCTER GENERAL

Horario, localización y teléfonos

- De lunes a viernes: 9:00 a 14:00
  - Paseo del Generalife, nº 6
  - 29631 Arroyo de la Miel (Benalmádena) • Málaga
  - Telf.: 952562085
- ✉ [benalforma@benalmadena.es](mailto:benalforma@benalmadena.es)





## 9. NORMATIVA

### 9.1. NORMATIVA NACIONAL

- Constitución Española.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales.
- Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y Garantía de Derechos Digitales
- Ley 19/2013 de 9 de diciembre, de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Texto refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de Régimen local, Aprobado por el Real Decreto Legislativo 781/1986 de 18 de abril.
- Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional.
- Real Decreto 34/2008, de 18 de enero, por el que se regulan los certificados de profesionalidad.
- Real Decreto 1796/2010, de 30 de diciembre, por el que se regulan las agencias de colocación.
- Ley 3/2012, de 6 de julio de medidas urgentes para la reforma del mercado laboral.
- Ley 11/2013, de 26 de julio de medidas de apoyo al emprendedor y de estímulo del crecimiento y de la creación de empleo.
- Ley 14/20013, 16 de julio de apoyo a los emprendedores.
- Orden TMS/368/2019. por la que se desarrolla el Real Decreto 694/2017, de 3 de julio, por el que se desarrolla la Ley 30/2015, de 9 de septiembre, por la que se regula el Sistema de Formación Profesional para el Empleo en el ámbito laboral, en relación con la oferta formativa de las administraciones competentes y su financiación, y se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones públicas destinadas a su financiación.
- Orden TMS/283/2019.por la que se regula el Catálogo de Especialidades Formativas en el marco del sistema de formación profesional para el empleo en el ámbito laboral.
- Ley 30/2015, de 9 de septiembre. El Sistema de Formación Profesional para el empleo en el ámbito laboral está regulado por esta Ley que modifica la anterior legislación del Subsistema de Formación para el Empleo y constituye el marco regulador del actual del sistema.
- Real Decreto Ley 4/2015, de 22 de marzo. Para la reforma urgente del Sistema de Formación Profesional para el Empleo en el ámbito laboral.



- Resolución de 15 de abril de 2020. el Servicio Público de Empleo Estatal, por la que se establecen, en su ámbito de gestión, medidas extraordinarias para hacer frente al impacto del COVID-19 en materia de formación profesional para el empleo en el ámbito laboral.
- Resolución de 1 de junio de 2020 del Servicio Público de Empleo Estatal, por la que se adoptan medidas para la recuperación de la actividad formativa presencial en la formación profesional para el empleo en el ámbito laboral, en el marco de la implementación del Plan para la transición hacia una nueva normalidad.

## 9.2. NORMATIVA AUTONÓMICA

- Ley 1/2014, de 24 de junio, Ley de transparencia pública de Andalucía
- Ley 7/1999 de bienes de las entidades locales de Andalucía
- Decreto 18/2006, de 24 de enero, reglamento de bienes de las entidades locales de Andalucía.
- Orden de 23 de octubre de 2009, por la que se desarrolla el Decreto 335/2009, de 22 de septiembre, por el que se regula la ordenación de la Formación Profesional para el Empleo en Andalucía, y se establecen las bases reguladoras para la concesión de las subvenciones y ayudas y otros procedimientos
- Orden de 29 de julio de 2016, por la que se regula el procedimiento de autorización, seguimiento, evaluación y control de acciones formativas conducentes a la obtención de certificados de profesionalidad en la modalidad presencial, no financiadas con Fondos de Formación Profesional para el Empleo.
- Resolución de 23 de octubre de 2020, de la Secretaría General de Educación y Formación Profesional, por la que se adoptan medidas excepcionales referidas a la flexibilización de determinados aspectos de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo y de las enseñanzas de régimen especial.
- Resolución de 5 de junio de 2020, la Dirección General de Formación Profesional para el Empleo, por la que se adoptan medidas para la recuperación de la actividad formativa presencial en la Formación Profesional para el Empleo en el ámbito laboral, en el marco de la implementación del plan para la transición hacia una nueva normalidad aprobado por el Gobierno.
- Instrucción 1/2020 de la dirección general de formación profesional para el empleo para la aplicación de medidas excepcionales de flexibilización en materia de formación profesional para el empleo en el ámbito laboral.

## 9.2 NORMATIVA MUNICIPAL

- Bases de Ejecución Municipal anual