

Resultados de Calidad

AÑO 2024

BENALFORMA
Centro Municipal de Formación



Ayuntamiento de Benalmádena

TABLA DE CONTENIDO

1. <u>PRESENTACIÓN</u>	1
2. <u>COMPROMISOS Y RESULTADOS</u>	1
2.1. COMPROMISOS RELACIONADOS CON LA FORMACIÓN GESTIONADA.....	1
2.2. COMPROMISOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN.....	5
3. <u>ÁREAS DE MEJORA</u>	7
4. <u>RESUMEN RESULTADOS DE CALIDAD. AÑO 2024</u>	8
5. <u>ANEXOS</u>	11
5.1. CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LAS ACCIONES FORMATIVAS (CSCAF).....	11
5.2. CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS/AS	13

RESULTADOS INDICADORES CALIDAD AÑO 2024

1. PRESENTACIÓN

En aras de la transparencia, el CMF Benalforma aprobó su Carta de Servicios el 26 de marzo de 2021. En ella se determinan los compromisos de calidad asumidos por el Centro en relación a los servicios que ofrece. Dicha carta de servicios fue renovada el 23 de noviembre de 2023 con una duración de dos años.

En esta anualidad, Benalforma no ha contado con una unidad propia de orientación de la Red “Andalucía Orienta”. En colaboración con las entidades Arrabal AID y COAG, que gestionan un servicio itinerante de orientación, Benalforma ha podido ofrecer el servicio de Orientación con una dedicación de 16 horas semanales.

A continuación, se presentan resumidos los resultados obtenidos en relación a los compromisos de calidad de los servicios ofrecidos por el CMF Benalforma en el año 2024. Los resultados que presentamos se refieren exclusivamente a los servicios de atención e información y a la gestión de las acciones formativas finalizadas en el año 2024.

2. COMPROMISOS Y RESULTADOS

Nº	COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO
1	<i>Contestar a toda sugerencia o queja en un plazo máximo de 30 días naturales.</i>	% de sugerencias o quejas contestadas en 30 o menos días.	Responder a las mismas en un plazo máximo de 30 días.

OBJETIVO CUMPLIDO: No se ha recibido ninguna queja ni ninguna sugerencia

2.1 COMPROMISOS RELACIONADOS CON LA FORMACIÓN GESTIONADA

En el año 2024 se han finalizado 5 acciones formativas gestionadas directamente por el CMF Benalforma, a saber:

- LIMPIEZA DE SUPERFICIES Y MOBILIARIO EN EDIFICIOS Y LOCALES (FPE).
- OPERACIONES BÁSICAS DE RESTAURANTE Y BAR (FPE).
- DOCENCIA FORMACIÓN PARA EL EMPLEO (FPE).
- OPERACIONES AUX. SERVICIOS ADM. Y GENERALES (FPE).
- BENALMÁDENA FORMA III (PEF PINTURA).

El número total de participantes en estas 5 acciones formativas ha sido 75 personas habiendo finalizado la formación 66 de ellas.

Todos los compromisos relacionados con la formación se valoran mediante el análisis de los resultados obtenidos en el “**Cuestionario de Satisfacción de la Calidad de la Acciones Formativas**” (CSCAF) que cumplimentan los participantes que han finalizado los cursos.

En este cuestionario, el alumnado debe valorar la calidad de diferentes aspectos de la formación (personal formador, instalaciones, medios didácticos, utilidad de la formación...) respondiendo a distintos ítems en una escala de 1 a 5 siendo **1** la puntuación más baja y **5** la más alta:

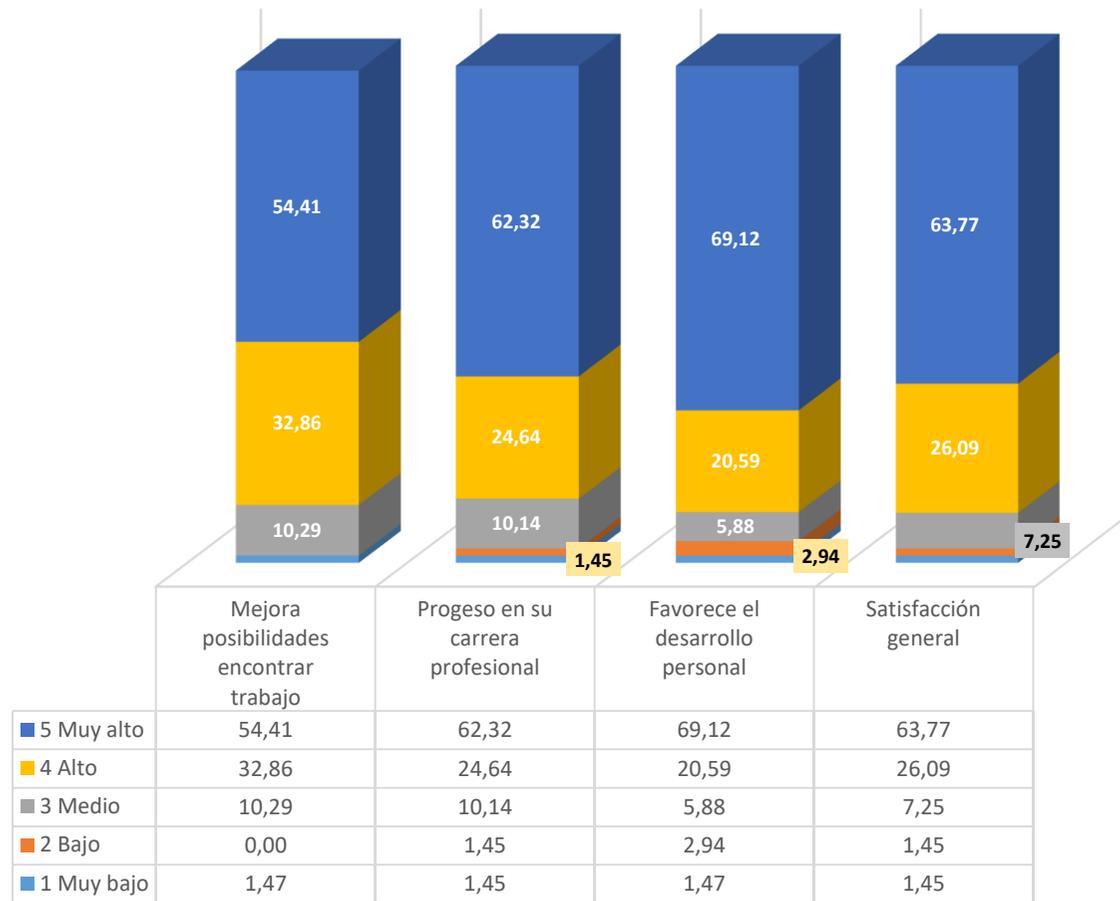
1 **Muy bajo** 2 **Bajo** 3 **Medio** 4 **Alto** 5 **Muy alto**

A continuación, se detallan en gráficos los resultados obtenidos en el análisis de las respuestas dadas por las **69** personas que han realizado el cuestionario.

Nº	COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO
2	<i>Impartir una formación de calidad para contribuir a la mejora de los servicios prestados a la ciudadanía.</i>	Valoración media del apartado “Valoración General” del CSCAF ¹	<i>Obtener en una escala de 1 a 5, un valor mínimo de 3 en el 90% de las encuestas realizadas.</i>

¹ CSCAF: Cuestionario de Satisfacción de la Calidad de la Acciones Formativas

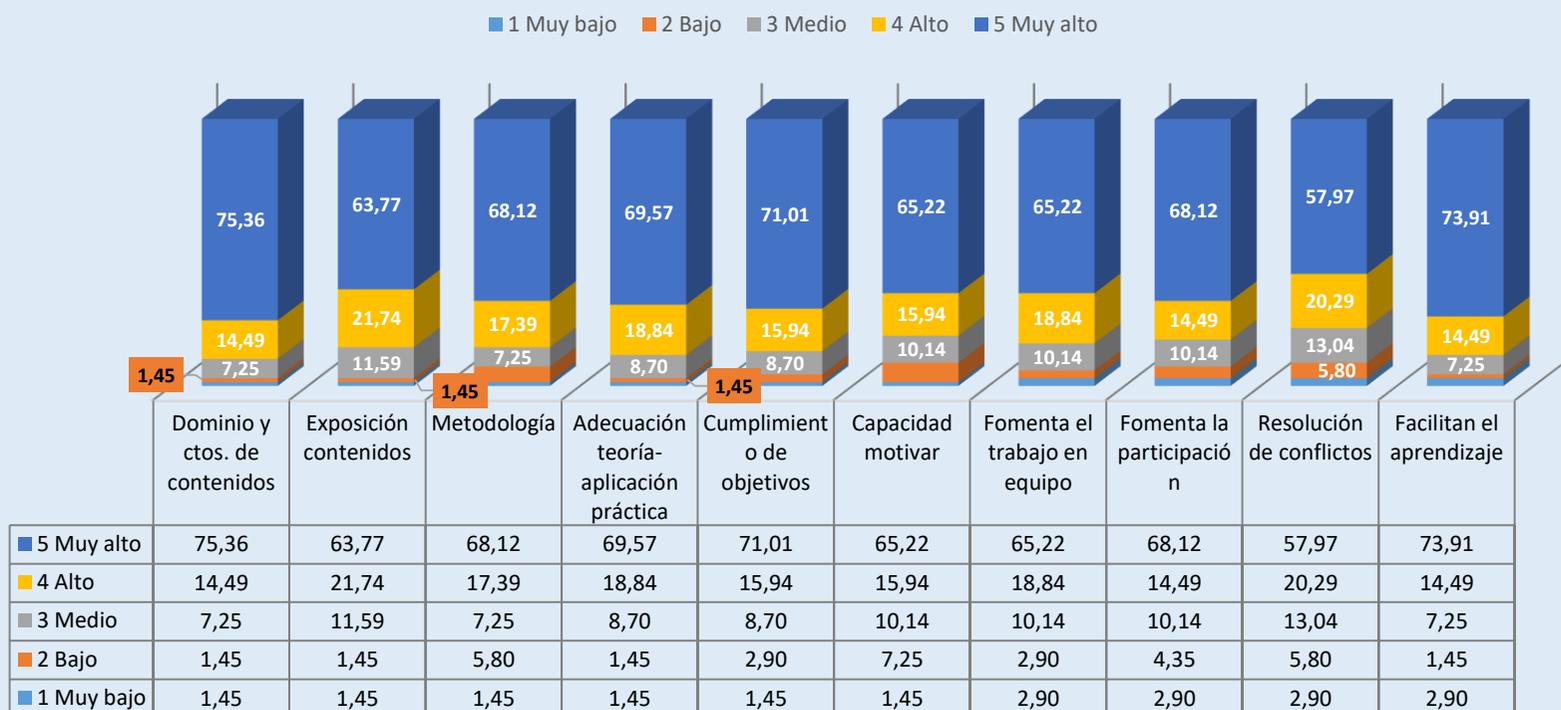
RESULTADOS EN PORCENTAJES - V. GENERAL



OBJETIVO CUMPLIDO: Más del 90% de los encuestados otorgan un valor mínimo a 3 en todos los ítems del apartado “Valoración General” del cuestionario por lo que **el objetivo se ha cumplido.**

Nº	COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO
3	Impartir las acciones formativas con personal docente debidamente formado y especializado en la materia.	Valoración media del apartado "Opina sobre el formador" del CSAF ²	Obtener en una escala de 1 a 5, un valor mínimo de 3 en el 90% de las encuestas realizadas.

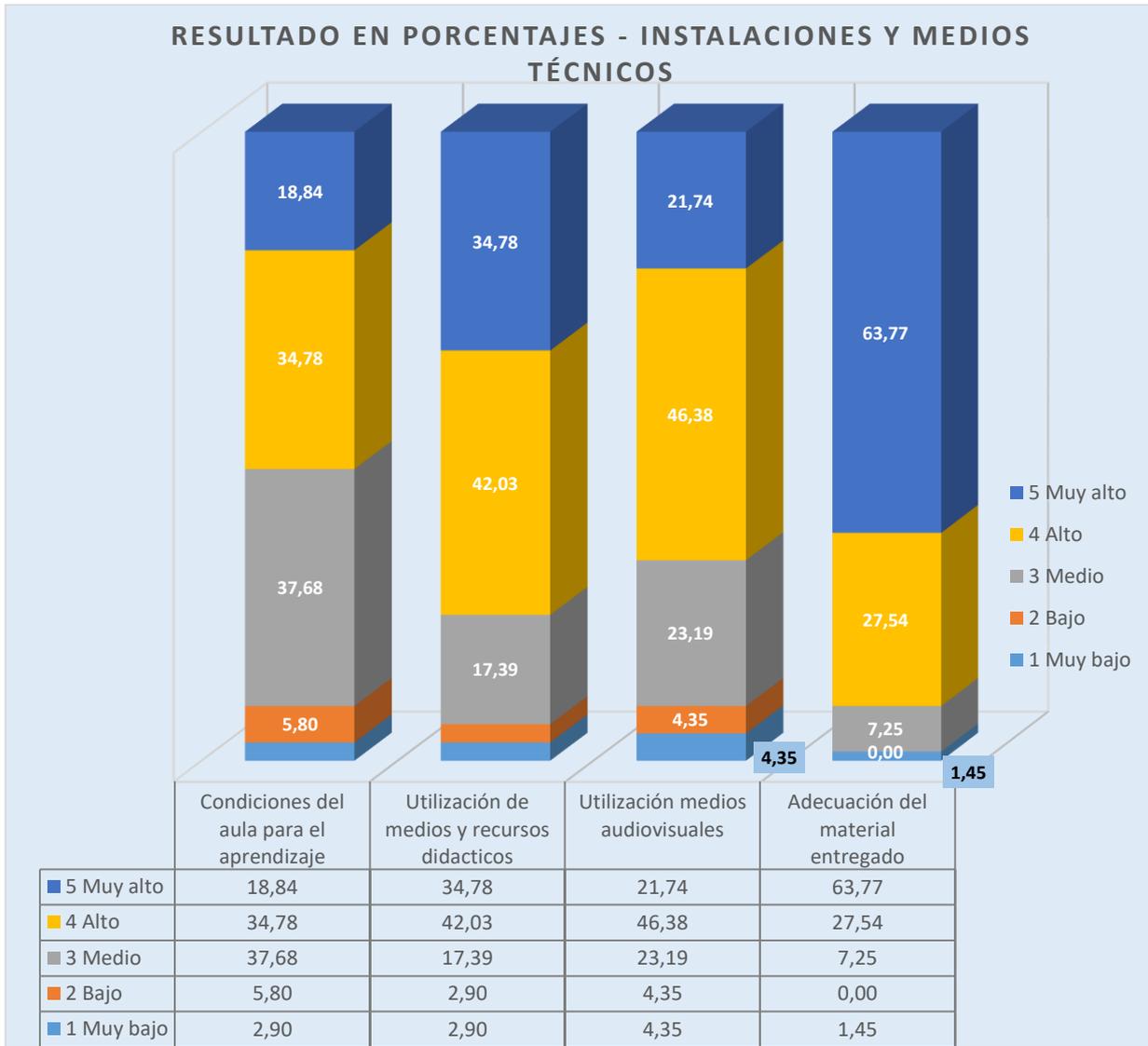
RESULTADO EN PORCENTAJES - VALORACIÓN DEL FORMADOR



OBJETIVO CUMPLIDO: Más del 90% de los encuestados otorgan un valor mínimo a 3 en todos los ítems del apartado "Valoración del formador" del cuestionario por lo que **el objetivo se ha cumplido.**

² CSAF: Cuestionario de Satisfacción de la Calidad de la Acciones Formativas

Nº	COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO
4	Disponer de instalaciones y medios técnicos adecuados para facilitar el aprendizaje y el desarrollo profesional.	Valoración media a del apartado "Instalaciones y medios técnicos" del CSCAF (ítems relacionados)"	Obtener en una escala de 1 a 5, un valor mínimo de 3 en el 90% de las encuestas realizadas.
8	Facilitar en el 100% de las acciones formativas material didáctico (manuales y documentación) actualizado a las últimas versiones disponibles.	Valoración media a del apartado "Instalaciones y medios técnicos" del CSCAF (ítem relacionados)"	Obtener en una escala de 1 a 5, un valor mínimo de 3 en el 90% de las encuestas realizadas.



OBJETIVO CUMPLIDO: Más del 90% de los encuestados otorgan un valor mínimo a 3 en los ítems considerados en el apartado "Instalaciones y medios técnicos" del cuestionario.

2.2 COMPROMISOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN

Nº	COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO
5	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).	Porcentaje de consultas atendidas en un plazo menor o igual a 72 horas.	Que el 100% de las solicitudes de información recibidas reciban respuesta en un plazo menor o igual a 72 horas (días hábiles).

OBJETIVO CUMPLIDO: Todas las solicitudes de información recibidas han tenido respuesta en un plazo máximo de 72 horas.

Nº	COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO
6	Garantizar el mantenimiento de equipos informáticos y solucionar los problemas técnicos en un plazo de 72 horas. (Días hábiles).	Porcentaje de mantenimientos realizados, y problemas técnicos y averías solucionados en un plazo menor o igual a 72 horas.	100% de problemas técnicos y avería solucionadas en un plazo menor o igual a 72 horas (días hábiles).

OBJETIVO CUMPLIDO: Todos los mantenimientos, problemas técnicos y averías se han solucionado en un plazo máximo de 72 horas.

Nº	COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO
9	Organizar e impartir cursos de formación, con el objetivo de favorecer y posibilitar la inserción laboral.	Nº de acciones formativas anuales.	Realización de al menos 4 acciones formativas al año.

OBJETIVO CUMPLIDO: En el año 2024 además de las 5 acciones formativas gestionadas directamente por el Centro Municipal de Formación Benalforma, se han realizado 2 cursos más de Prevención de Riesgos Laborales, en colaboración con el Organismo Paritario para la Prevención en la Construcción.

Nº	COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO
7	Ofrecer una información y atención ciudadano eficaz, suministrando información correcta y actualizada, y ofreciendo una orientación y asesoramiento adaptada a las necesidades de cada persona usuaria.	Valoración de la satisfacción con el servicio de información atención al ciudadano en empleo.	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

Todos los compromisos relacionados con información y atención al ciudadano/a se valoran mediante el análisis de los resultados obtenidos en el “**Cuestionario de Satisfacción de Usuarios/as**” (CSU) que cumplimentan las personas que hacen uso de este servicio. El cuestionario comenzó a pasarse en junio de 2023.

En este cuestionario, la persona valora la atención recibida en una escala de 1 a 5, siendo 1 la puntuación más baja y 5 la más alta:

1 **Muy bajo** 2 **Bajo** 3 **Medio** 4 **Alto** 5 **Muy alto**

A continuación, se detallan en un gráfico los resultados obtenidos en el análisis de las respuestas dadas por las **94** personas que han realizado el cuestionario:



OBJETIVO CUMPLIDO: Cómo se observa en la gráfica, la valoración media de las personas usuarias sobre el servicio de atención e información en el año 2024 supera con creces el objetivo de calidad establecido ya que los cuatro aspectos considerados (satisfacción general, utilidad de la atención, trato amable y claridad de la información) obtienen una puntuación media anual muy superior a 3.

Nº	COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO
10	<i>Certificar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad de BENALFORMA.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Obtención de Certificación ISO 9001. - Resultados auditoría de seguimiento anual. 	<ul style="list-style-type: none"> - Obtención de Certificación ISO 9001. - Resultados positivos de la auditoría de seguimiento anual (mantenimiento de la Carta de Servicios).

OBJETIVO NO CUMPLIDO: La auditoría de seguimiento anual tuvo resultado positivo, la Carta de Servicios está vigente hasta noviembre de 2025 y la obtención de la Certificación ISO 9001 está pendiente de resolución de contratación mayor.

Nº	COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO
11	<i>Integrar en la actividad diaria de BENALFORMA criterios de desarrollo sostenible y de prevención de riesgos laborales.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Acciones de carácter medioambiental implantadas. - Número de llamadas de atención del responsable municipal de la Prevención de Riesgos Laborales. 	<ul style="list-style-type: none"> - 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. - Recibir menos de 3 llamadas de atención al año del responsable municipal de la PRL.

OBJETIVO CUMPLIDO: A lo largo del año 2024 hemos reducido el gasto de papel trabajando mediante el entorno de trabajo Mytao. Además, seguimos reciclando el papel usado. En el año 2024 no se ha recibido ninguna llamada de atención por parte el responsable municipal de la PRL.

Nº	COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO
12	<i>Benalforma ejercerá sus competencias de acuerdo al principio de igualdad de trato entre mujeres y hombres, lo que supone la usencia 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>

OBJETIVO CUMPLIDO: En el año 2024 no se ha recibido ninguna queja ni reclamación.

Nº	COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO
13	<i>Benalforma realizará dentro del 7º eje de actuación convenios de colaboración con Empresas y Agentes Sociales.</i>	<i>Número de convenios formalizados.</i>	<i>Realizar al menos 2 convenios al año.</i>

OBJETIVO CUMPLIDO: En el año 2024 se han realizado 5 convenios, la entidades con las que se ha realizado convenio han sido: Acción Laboral, Fundación ANORAR, Meridianos, Costa del Sol Formación, S.L., Euroconsultoría Formación Empresa, S.L.

3. RESUMEN RESULTADOS DE CALIDAD AÑO 2024

Nº	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES DE CALIDAD	OBJETIVO ESTÁNDAR	RESULTADOS 2024
1	Contestar a toda sugerencia o queja (identificada) en un plazo máximo de 30 días naturales.	Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones internas contestadas en un plazo menor o igual a 30 días naturales	Responder al 100% de las sugerencias o quejas (identificadas) en un plazo máximo de 30 días naturales	Objetivo cumplido
2	Impartir una formación de calidad para contribuir a la mejora de los servicios prestados a la ciudadanía.	Valoración media de satisfacción del curso en el "cuestionario de satisfacción de la calidad de las acciones formativas" (aptdo. Valoración General del Curso)	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	Objetivo cumplido
3	Impartir las acciones formativas con personal docente debidamente formado y especializado en la materia.	Valoración media de satisfacción del curso en el "cuestionario de satisfacción de la calidad de las acciones formativa" (aptdo. "opina sobre el formador")	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	Objetivo cumplido
4	Disponer de instalaciones y medios técnicos adecuados para facilitar el aprendizaje y el desarrollo profesional.	Valoración media del alumnado a las instalaciones y medios técnicos en el "cuestionario de satisfacción de la calidad de las acciones formativa" (ítems relacionados)	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	Objetivo cumplido
5	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).	Porcentaje de consultas atendidas en un plazo menor o igual a 72 horas.	Que el 100% de las solicitudes de información recibidas reciban respuesta en un plazo menor o igual a 72 horas (días hábiles).	Objetivo cumplido
6	Garantizar el mantenimiento de equipos informáticos y solucionar los problemas técnicos en un plazo de 72 horas. (Días hábiles).	Porcentaje de mantenimientos realizados, y problemas técnicos y averías solucionados en un plazo menor o igual a 72 horas.	100% de problemas técnicos y avería solucionadas en un plazo menor o igual a 72 horas (días hábiles).	Objetivo cumplido

Nº	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES DE CALIDAD	OBJETIVO ESTÁNDAR	RESULTADOS 2024
7	<i>Ofrecer una información y atención ciudadano eficaz, suministrando información correcta y actualizada, y ofreciendo una orientación y asesoramiento adaptada a las necesidades de cada persona usuaria.</i>	Valoración de la satisfacción con el servicio de información atención al ciudadano en empleo.	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	Objetivo cumplido
8	<i>Facilitar en el 100% de las acciones formativas material didáctico (manuales y documentación) actualizado a las últimas versiones disponibles.</i>	<i>Valoración media a del apartado “Instalaciones y medios técnicos” del CSCAF (ítem relacionados)”</i>	<i>Obtener en una escala de 1 a 5, un valor mínimo de 3 en el 90% de las encuestas realizadas.</i>	Objetivo cumplido
9	<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>	Objetivo cumplido
10	<i>Certificar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad de BENALFORMA.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Obtención de Certificación ISO 9001. - Resultados auditoría de seguimiento anual. 	<ul style="list-style-type: none"> - Obtención de Certificación ISO 9001. - Resultados positivos de la auditoría de seguimiento anual (mantenimiento de la Carta de Servicios). 	Objetivo no cumplido
11	<i>Integrar en la actividad diaria de BENALFORMA criterios de desarrollo sostenible y de prevención de riesgos laborales.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Acciones de carácter medioambiental implantadas. - Número de llamadas de atención del responsable municipal de la Prevención de Riesgos Laborales. 	<ul style="list-style-type: none"> - 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. - Recibir menos de 3 llamadas de atención al año del responsable municipal de la PRL. 	Objetivo cumplido

Nº	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES DE CALIDAD	OBJETIVO ESTÁNDAR	RESULTADOS 2024
12	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.	Número de quejas y reclamaciones relativas a estos aspectos.	Recibir menos de 3 quejas y/o reclamaciones	Objetivo cumplido
13	Benalforma realizará dentro del 7º eje de actuación convenios de colaboración con Empresas y Agentes Sociales.	Número de convenios formalizados.	Realizar al menos 2 convenios al año.	Objetivo cumplido

4. ANEXOS

4.1 CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LAS ACCIONES FORMATIVAS (CSCAF)

DENOMINACIÓN DEL CURSO:		
Fecha inicio:	Fecha fin:	FECHA DE REALIZACIÓN:

El siguiente cuestionario pretender conocer cuál es tu opinión acerca del desarrollo de la acción formativa en la que participas, con el objetivo de conocer los elementos a mejorar. Indica la opción que te parezca más adecuada.

LE ROGAMOS RESPONDA A TODAS LAS PREGUNTAS DE ESTE CUESTIONARIO

HOMBRE <input type="checkbox"/>	MUJER <input type="checkbox"/>	EDAD:	OCUPACIÓN HABITUAL:
TITULACIÓN:		TIEMPO EXPERIENCIA PROFESIONAL:	
		¿CÓMO CONOCIÓ LA EXISTENCIA DE ESTE CURSO?	
MOTIVO POR EL QUE HACE EL CURSO:		MEJORAR MIS CONOCIMIENTOS	<input type="checkbox"/>
		APRENDER UNA OCUPACIÓN	<input type="checkbox"/>
		INTERÉS PERSONAL	<input type="checkbox"/>
		OTROS:	

Valoración en una escala de 1 a 5 según grado de concordancia, siendo 1 muy bajo y 5 muy alto

OPINA SOBRE EL DESARROLLO DEL CURSO	1	2	3	4	5
1. Condiciones del aula para el aprendizaje					
2. Utilización de medios y recursos didácticos					
3. Utilización de los medios audiovisuales					
4. Adecuación del material entregado					

OPINA SOBRE EL/A FORMADOR/A	1	2	3	4	5
1. Dominio y conocimientos de los contenidos					
2. Exposición de los contenidos					
3. Metodología de trabajo adaptada a los contenidos					
4. Adecuación de teoría y aplicación práctica					
5. Cumplimiento con los objetivos propuestos					
6. Capacidad de motivar y despertar interés					
7. Capacidad de fomentar el trabajo en equipo					
8. Capacidad de fomentar la participación					
9. Capacidad para resolver situaciones de conflicto					
10. Capacidad para facilitar el aprendizaje					

VALORACIÓN GENERAL DEL CURSO	1	2	3	4	5
1. La realización del curso mejora mis posibilidades de encontrar trabajo					
2. La realización del curso me permite progresar en mi carrera profesional					
3. La realización del curso favorece mi desarrollo personal					
4. Grado de satisfacción general con el curso					
Observaciones y sugerencias:					

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

4.2 CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS/AS (CSU)

Para la mejora constante de la calidad de nuestros servicios públicos, es importante conocer la opinión de los usuarios sobre los servicios y prestaciones que se ofrecen a través del área de empleo.

FECHA:	TIPO ATENCION	<input type="checkbox"/>	TELEFONICA
		<input type="checkbox"/>	PRESENCIAL



CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN	1	2	3	4	5
Se informa de una manera clara y comprensible.					
El trato es considerado y amable.					
La atención prestada ha sido útil					
Satisfacción general con el servicio					
Observaciones / Sugerencias:					