

Resultados de Calidad

AÑO 2022

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 2022</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 2021.

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 (Formación y Orientación laboral).

En esta anualidad, Benalforma no ha contado con una unidad propia de orientación de la Red “Andalucía Orienta”. En colaboración con las entidades YMCA y Arrabal AID, que gestionan un servicio itinerante de orientación de la Red Andalucía Orienta, Benalforma ha podido ofrecer el servicio de Orientación con una dedicación de 24 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 2022. Por las circunstancias relativas al servicio de Orientación descritas en el párrafo anterior, no ha sido posible analizar resultados de calidad de este servicio. 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 2022.

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 2022 se han iniciado y/o finalizado 6 acciones formativas gestionadas directamente por el CMF Benalforma, a saber:

- Limpieza de superficies y mobiliario en edificios y locales (2ª edición POEFE)
- Actividades auxiliares en viveros, jardines y centros de jardinería (3ª edición POEFE)
- Operaciones básicas de restaurante y bar (1ª edición EDUSI)
- Operaciones básicas de pisos en alojamientos (1ª edición EDUSI)

- Atención sociosanitaria de personas dependientes en instituciones sociales (FPE)
- Limpieza de superficies y mobiliario en edificios y locales (FPE)

El número total de participantes en estas 6 acciones formativas ha sido 90 personas habiendo finalizado la formación 69 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</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>

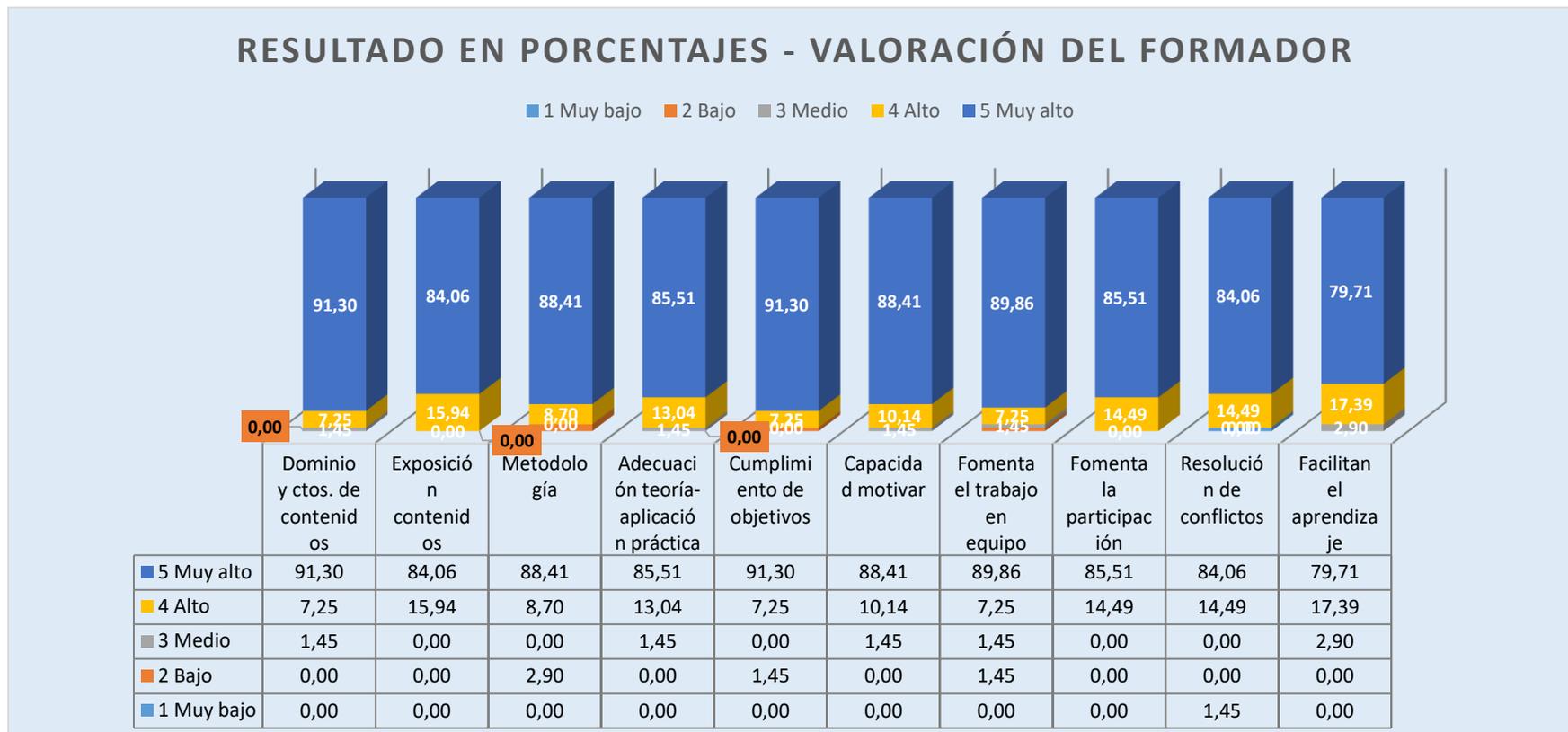
¹ CSCAF: Cuestionario de Satisfacción de la Calidad de la Acciones Formativas

RESULTADOS EN PORCENTAJES - V. GENERAL



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

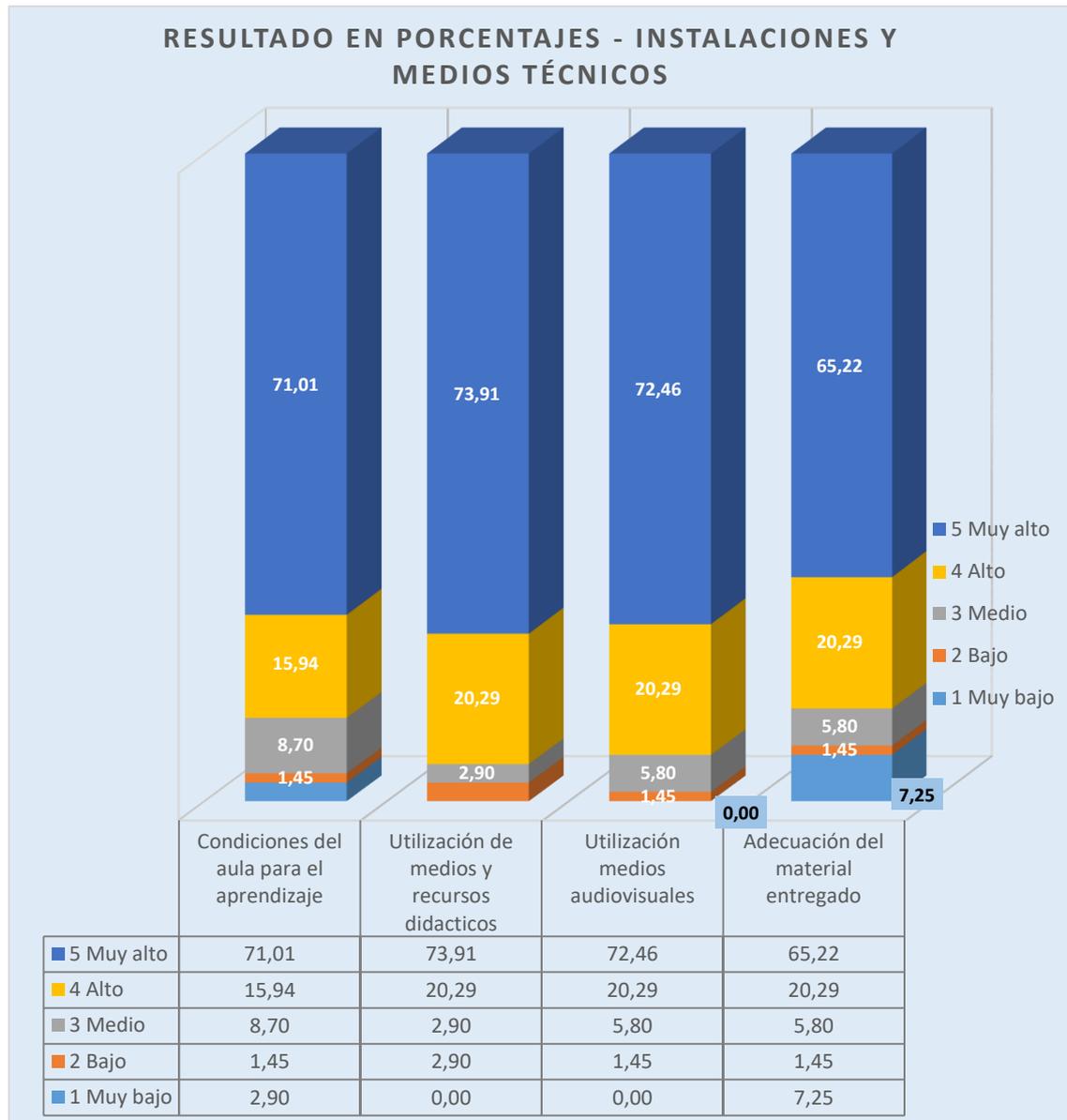
Nº	COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO
3	Impartir las acciones formativas con personal docente debidamente formado y especializado en la materia	Valoración media del apartado "Opina sobre el formador" del CSAF ²	Obtener en una escala de 1 a 5, un valor mínimo de 3 en el 90% de las encuestas realizadas.



OBJETIVO CUMPLIDO: Más del 90% de los encuestados otorgan un valor superior 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.
9	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 superior 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	Publicar los listados de personas 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)	Porcentaje de publicaciones de listado de personas admitidos en un plazo menor o igual a 72 horas	Que el 100% de las publicaciones de listados de personas admitidas se realice en un plazo menor o igual a 72 horas (días hábiles)

OBJETIVO CUMPLIDO: Todos los listados se han publicado en la Web en el plazo.

Nº	COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO
6	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
7	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
10	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 2022 además de las 6 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
8	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 2022.

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 **142** 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 2022 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
12	<i>Certificar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad de BENALFORMA</i>	- Obtención de Certificación ISO 9001 - Resultados auditoría de seguimiento anual	- Obtención de Certificación ISO 9001 - Resultados positivos de la auditoría de seguimiento anual

OBJETIVO NO CUMPLIDO: La auditoría de seguimiento anual tuvo resultado positivo y la obtención de la Certificación ISO 9001 está pendiente de resolución de contratación mayor.

Nº	COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO
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>

OBJETIVO CUMPLIDO: A lo largo del año 2022 hemos reducido el gasto de papel trabajando mediante el entorno de trabajo Mytao. Además, seguimos reciclando el papel usado.

Nº	COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO
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>

OBJETIVO CUMPLIDO: En el año 2022 no se ha recibido ninguna llamada de atención.

Nº	COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO
15	<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 2022 no se ha recibido ninguna queja ni reclamación.

3. RESUMEN RESULTADOS DE CALIDAD AÑO 2022

Nº	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES DE CALIDAD	OBJETIVO ESTÁNDAR	RESULTADOS 2022
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	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).	Porcentaje de publicaciones de listado de personas usuarias/alumnas admitidos en un plazo menor o igual a 72 horas	Que el 100% de las publicaciones de listados de personas usuarias/alumnas admitidas se realice en un plazo menor o igual a 72 horas	Objetivo cumplido

Nº	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES DE CALIDAD	OBJETIVO ESTÁNDAR	RESULTADOS 2022
6	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 (días hábiles)	Que el 100% de las solicitudes de información recibidas reciban respuesta en un plazo menor o igual a 72 horas (días hábiles)	Objetivo cumplido
7	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	Objetivo cumplido
8	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	Valoración global de la satisfacción con el servicio de información y 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
9	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
10	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
11	Promover la inserción laboral de las personas desempleadas demandantes de empleo prestando orientación laboral y asesoramiento especializado y personalizado de calidad.	- Valoración de los usuarios/as sobre la información recibida en la "encuesta de satisfacción del servicio"	- Que al menos el 70% de las personas usuarias valoren la información reciba y la utilidad del servicio como "buena" o "excelente" en los ítems relativos a esas cuestiones en la "encuesta de satisfacción del servicio" - Que al menos el 80% de las personas usuarias recomienden el uso del servicio de orientación en la "encuesta de satisfacción del servicio"	Objetivo cumplido

Nº	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES DE CALIDAD	OBJETIVO ESTÁNDAR	RESULTADOS 2022
12	<i>Certificar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad de BENALFORMA</i>	<i>- Obtención de Certificación ISO 9001</i>	<i>Certificar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad de BENALFORMA</i>	Objetivo no cumplido
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>	Objetivo cumplido
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>	Objetivo cumplido
15	<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

4. ANEXOS

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

AP-POEFE PROYECTO Nº 8 1090 BENEMPLA INCLUYE		
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:					