

NUESTROS PROPÓSITOS

- Corresponder a las necesidades y expectativas identificadas por nuestros/as usuarios/as.
- Contar con una oferta formativa de calidad mejorando las valoraciones de satisfacción.
- Gestionar eficientemente los recursos de los que disponemos.
- Incorporar las mejoras necesarias para la correcta prestación de los servicios.

VUESTRA PARTICIPACIÓN

Evaluación de la Demanda: Consultamos a los grupos de interés (empresarios, trabajadores y alumnado de anteriores ediciones) para planificar la formación.

Consulta de Expectativas: Al comienzo de los Programas o Actividades, consultamos a las personas participantes sobre lo que esperan recibir.

Encuestas de Satisfacción: Al finalizar el Programa o Actividad, consultamos a las personas participantes respecto de los servicios recibidos.

Quejas y sugerencias: Ponemos a disposición de la ciudadanía el Buzón de Quejas y Sugerencias de la Web municipal (www.ssreyes.org) para hacernos llegar sus comunicaciones: Responderemos en un plazo máximo de 15 días.

RESULTADOS

Año	2010	2011	2012	2013
Alumnos/as	532	565	619	700
Valoración media	7,8	8,1	7,8	8,1



Los resultados muestran un crecimiento en el número de alumnos y una valoración de la satisfacción sostenida que vienen a reflejar unos programas formativos que cumplen con las necesidades y expectativas de las personas usuarias, todo ello alineado con el proceso de mejora continua en el que se está trabajando desde la perspectiva de establecer compromisos alcanzables que permitan ofrecer un servicio renovado de calidad.

DÓNDE ESTAMOS

Sitios web

 **Web Municipal:** www.ssreyes.org
Web de Desarrollo Local y Empleo: www.sansenet.com

Centro Municipal de Formación Ocupacional

Avda. Ramón y Cajal, n.º 15

 Tel.: 91 658 78 01



Horario:

Lunes a Viernes, de 9:00 a 14:00 h.

Autobús: Líneas con parada en Av. Matapiñonera, 24

Urbano: L4

Interurbanos: 156, 171, N102, N103

Líneas con parada en P.º Europa, 25
Interurbanos: 180, 191, 193 a 197 y 199

Metro Norte: Reyes Católicos

Renfe Cercanías: Av. España

Centro Municipal de Empresas

Avda. Cerro del Águila, n.º 9

 Tel. 91 663 79 09



Horario:

Lunes a Viernes, de 9:00 a 14:00 h.

Autobús: Líneas con parada en Av. Matapiñonera, 24

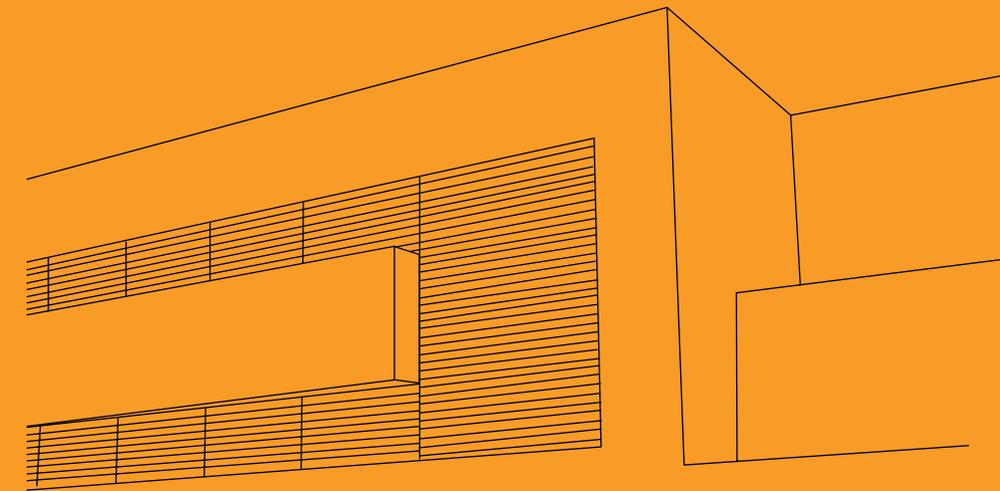
Urbano: L4

Interurbanos: 156, 171, N102

Metro Norte: Reyes Católicos

Renfe Cercanías: Av. España

Carta de Servicios de Formación



Estimado/a vecino/a

La formación es, en la mayoría de las ocasiones, la antesala del éxito en la contratación y un medio para fortalecer la competitividad de las empresas del municipio. Una persona bien formada y orientada profesionalmente es un valor en alza.

Esta nueva Carta de Servicios de Formación reaviva el compromiso del Ayuntamiento con la Formación y con nuestros usuarios. También muestra las posibilidades, gracias al esfuerzo que realizamos desde el Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes, para adecuar la formación a las demandas que nos marca el mercado en la actualidad. En ella el usuario podrá encontrar aquellos programas que, con sus características, mejor se adapten a sus necesidades. Espero que saquéis el máximo provecho posible de estos servicios y que estos se sigan prestando con el mayor nivel de calidad

Manuel Ángel Fernández Mateo
Tu Alcalde

MISIÓN

Ofrecer un servicio de calidad, orientado a la ciudadanía, en el que la innovación y la transparencia estén siempre presentes y sea el resultado de una gestión eficiente de los recursos.

VALORES

Mejora continua, para conseguir una oferta formativa de calidad contrastada. Por ello recogemos y analizamos las expectativas y opiniones tanto del profesorado, como de nuestros alumnos y alumnas.

Transparencia, en particular respecto de los recursos económicos. Por ello ofrecemos los datos sobre la financiación de nuestras actividades y programas formativos en la Web municipal y en las publicaciones correspondientes. Además publicamos los criterios de selección del alumnado y los aplicamos rigurosamente.

Eficiencia, mediante la utilización óptima de los recursos (materiales y humanos) asignados.

Accesibilidad, eliminando barreras, tanto en nuestras instalaciones, como en la atención e información a las personas usuarias de nuestros servicios.

Planificación, con la previsión de los recursos suficientes que garanticen la calidad de nuestros servicios.

PRINCIPIOS DE GESTIÓN

- Facilitamos información accesible y personalizada sobre todos nuestros programas y actividades.
- Ponemos a disposición de alumnos y alumnas las ayudas económicas o de otro tipo, en función del programa o actividad elegidos.
- Garantizamos la confidencialidad de los datos de carácter personal facilitados.
- Ofrecemos las instalaciones, herramientas, equipos y materiales

didácticos, considerados como los más adecuados para cada programa o actividad.

- Cumplimos con un correcto mantenimiento de nuestras instalaciones, herramientas, equipos y materiales para el desarrollo del programa o actividad.
- Consideramos a las entidades y empresas encargadas de impartir la formación planificada, como colaboradores del Sistema Local de Formación del municipio.
- Proporcionamos los correspondientes Certificados o Diplomas al alumnado que supere los mínimos requeridos en cada programa o actividad.

SERVICIOS

Formación en activo

Cursos presenciales y de corta duración dirigidos a personas ocupadas tanto empresarias como asalariadas que residan o que su Centro de Trabajo esté ubicado en San Sebastián de los Reyes.

Los cursos se planifican en función de la demanda y de la recogida de expectativas de formación, entre empresarios/as, trabajadores/as de la localidad y participantes en este tipo de formación de años anteriores. El catálogo se diseña conforme a sus intereses, primando áreas formativas relacionadas con la Empresa y el comercio, el desarrollo personal, normativa legal, la innovación y las nuevas tecnologías.

El programa está organizado y financiado íntegramente por el Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes. Los datos recogidos posibilitaron que en 2013 se mantuviera la oferta, tanto del número de plazas como en el de cursos.

Los cursos tienen una duración media de 15 horas.

Horas de formación	Alumnos/as	Valoración
160	176	8,2

Datos 2013

Formación en línea

Programa formativo a través de Internet dirigido a personas mayores de 16 años que residan o trabajen en San Sebastián de los Reyes.

Su financiación depende del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes. En 2013 se incrementaron tanto el número de plazas como el número de cursos realizados.

Horas de formación	Alumnos/as	Valoración
860	197	7,7

Datos 2013

Formación para el empleo

Programa que incluye acciones formativas de carácter presencial dirigido a personas desempleadas o para aquellas que desean mantener y/o mejorar

Hasta el año 2012 este programa se ha financiado exclusivamente por un Convenio anual firmado por el Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes y la Comunidad de Madrid. Desde entonces el Centro de Formación es centro acreditado por la Comunidad de Madrid para la impartición de formación para el empleo, lo que ha permitido ampliar las posibilidades de financiación para desarrollar acciones formativas.

En el Centro Municipal de Formación se está impartiendo formación vinculada a Certificados de Profesionalidad; los Certificados de Profesionalidad suponen acreditación oficial de la cualificación profesional en el ámbito laboral, incluyendo formación teórico-práctica en el aula, así como prácticas profesionales en centros de trabajo. Su acreditación tiene carácter oficial y validez en todo el territorio nacional. Es expedido por el Servicio Público Estatal de Empleo y la Comunidad de Madrid.

Este programa se complementa con una Ayuda de Guardería financiada por el Ayuntamiento.

Los cursos no suelen tener una duración media inferior a 150 h.

Horas de formación	Alumnos/as	Valoración
2500	199	8,3

Datos 2013

Talleres de resolución de conflictos y trabajo en equipo

Son acciones formativas dirigidas al alumnado que finaliza su formación en los Institutos de Educación Secundaria de San Sebastián de los Reyes. El objetivo es capacitar al alumnado para afrontar diversas situaciones que se producen en el entorno laboral, mejorando su capacidad para evitar y/o resolver situaciones de conflicto y para trabajar en equipo, facilitando así la convivencia en el lugar de trabajo. La finalidad última es mejorar las posibilidades de inserción profesional y mantenimiento del empleo de los/las jóvenes que finalizan sus estudios y se incorporan al ámbito laboral.

Los buenos resultados y el reconocimiento a una labor considerada como muy satisfactoria han hecho realidad la presente participación de todos los Institutos de Educación Secundaria de San Sebastián de los Reyes, consolidando este programa que se desarrolla con financiación íntegramente municipal.

Los talleres tienen una duración media de 20 horas.

Horas de formación	Alumnos/as	Valoración
188	128	8,4

Datos 2013