

Formación de los Empleados Públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla

Cartas de Servicios

1. Presentación

Los servicios que Ciudad Autónoma de Melilla presta a los ciudadanos afrontan el reto permanente de la Modernización y de la Calidad, asumido desde el año 2003 con el diseño del Plan de Calidad y Modernización de la Administración, con la premisa de que los ciudadanos se merecen unos servicios de calidad.

El compromiso del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla es trabajar para que la modernización de la Administración sea una constante, y que el ciudadano perciba y participe de forma activa en la forma en que funcionen los distintos servicios que se prestan desde nuestra Administración.

Las Cartas de Servicios se inscriben dentro de ese amplio horizonte de mejora, de calidad y de futuro. A través de ellas informamos con detalle de los servicios que están a disposición de los ciudadanos, a TU disposición, y de los compromisos que esta Ciudad ha adquirido con todos ellos a la hora de prestarlos, un compromiso contigo.

*Con la elaboración de la Carta de Servicios de **Formación de los Empleados Públicos**, la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad pretende:*

- *Hacer visibles ante la ciudadanía los servicios que se prestan con la Formación de los Empleados Públicos y las condiciones en que se prestan.*
- *Dar a conocer las responsabilidades y compromisos que se adquieren.*
- *Dar a conocer los derechos de los empleados públicos en relación con estos servicios.*
- *Mejorar la calidad de los servicios prestados.*
- *Promover la participación ciudadana.*
- *Aumentar el grado de satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados.*
- *Dar una imagen de transparencia en la prestación del servicio.*

2. Datos de Carácter General y Normativa

Órgano Directivo

La Dirección General de Función Pública tiene atribuida la competencia de impulsar y promover la formación de los empleados públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla, conforme a lo dispuesto en el Acuerdo de Consejo de Gobierno de 28 de julio de 2023 relativo al Decreto de Distribución de Competencias entre las Consejerías de la Ciudad (BOME Extraordinario núm. 54 de 31 de julio de 2023)

Unidad Responsable

Centro de Estudio y Formación de la Ciudad Autónoma de Melilla, dependiente de la Dirección General de Función Pública.

Definición- Misión.

La Ciudad Autónoma de Melilla tiene como misión la formación, el perfeccionamiento, profesionalización y cualificación de los empleados públicos al servicio de la administración para su desarrollo personal, profesional y la mejora de la calidad de los servicios prestados.

Para ello, desarrolla funciones como la elaboración y ejecución de Planes de Formación del personal al servicio de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla; la promoción y coordinación de la Formación Continua; Control y autorización de las acciones formativas; Evaluación de las actividades formativas; y otras actuaciones relacionadas con la formación que redundará en una mejora de la Administración.

Normativa Reguladora

Normativa General

- Ley Orgánica 2/1995, de 13 de marzo, Estatuto de Autonomía de Melilla.
- Reglamento de Gobierno y Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME extraordinario núm. 2, de 30 de enero de 2017).
- Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4734 de 30 de julio de 2010).
- Acuerdo de Consejo de Gobierno, de fecha 28 de julio de 2023, relativo al Decreto de Distribución de Competencias entre las Consejerías de la Ciudad (BOME Extraordinario núm. 54 de 31 de julio de 2023)

Normativa Específica

- Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.
- Reglamento de la Comisión Paritaria de Formación y Promoción Profesional de la Ciudad Autónoma de Melilla de 2 de julio de 2002.
- VIII Acuerdo Marco de los Funcionarios de la Ciudad Autónoma de Melilla, de 18 de diciembre de 2009 (BOME extraordinario núm. 19, de 29 de diciembre de 2009).
-

- Resolución de fecha 3 de mayo de 2016, relativa a modificación del ix convenio colectivo del personal laboral de la ciudad autónoma de melilla
- Acuerdo de Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas, de 8 de marzo de 2018 (AFEDAP).

Derechos del personal al servicio de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- Los establecido en el Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público
- Los establecidos en el artículo 8 del VIII Acuerdo Marco de los Funcionarios de la Ciudad Autónoma de Melilla, de 18 diciembre de 2009.
- Los establecidos en el artículo 8 del IX Convenio Colectivo de aplicación al Personal Laboral de la Ciudad Autónoma de Melilla:
- A que sus datos de carácter personal reciban el tratamiento y las garantías legalmente previstas conforme a la Ley Orgánica 3/ 2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales. Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

Mecanismos y Modalidades de Participación.

Los ciudadanos podrán expresar sus opiniones a través de la formulación de quejas y sugerencias, así como por medio de encuestas de satisfacción que periódicamente se realicen.

Los empleados públicos podrán expresar sus opiniones, además, a través de las encuestas de propuestas formativas que se realizan a la finalización de cada acción formativa y, a través del correo electrónico del Negociado de Formación (formacion@melilla.es).

Sistema de Quejas y Sugerencias.

La Ciudad Autónoma de Melilla pone a disposición de la ciudadanía un Sistema de Quejas y Sugerencias a través del cual podrán ejercer su derecho a presentar reclamaciones por las incidencias o cualquier otra anomalía en el funcionamiento del servicio y, sugerencias relativas a creación, ampliación o mejora de los Servicios prestados por la Ciudad Autónoma de Melilla.

Se podrán Quejas y Sugerencias a través de:

1. Dependencias de la Ciudad Autónoma de Melilla.
2. Oficinas de información y atención al ciudadano.
3. Oficina móvil.
4. Teléfono de información y atención al ciudadano 010: sólo se pueden presentar **sugerencias**.
5. A través del **Portal Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla** (<http://www.melilla.es>): es necesario **certificado digital**.

Una vez formuladas las quejas y sugerencias se informará, de forma adecuada y con la mayor celeridad posible, al ciudadano de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas. El plazo de contestación no podrá ser superior a 20 días hábiles desde la recepción de la sugerencia o reclamación en la Secretaría Técnica competente, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Libro de Quejas y Sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4939, de 17 de julio de 2012)

3. Accesibilidad y disponibilidad

Para lograr una máxima divulgación y difusión de los Planes de Formación entre los empleados públicos se pondrá a disposición de los mismos la información referente al Plan a través de la página web de la Ciudad Autónoma, correo electrónico, trípticos y calendarios anuales.

Cualquier información o trámite podrá realizarlo a través del Negociado de Formación de la Ciudad Autónoma de Melilla.

4. Servicios Prestados

- **Planificación, organización y gestión acción formativa:** Se realiza una planificación de la formación en función de unas necesidades de formación, agrupados en el Plan de Formación que contribuirán en la mejora de las competencias profesionales y personales de los empleados públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Se diseñan las actividades formativas, especificando sus características (objetivos, contenidos, destinatarios, duración, etc.). A su vez los cursos pueden desarrollarse en la siguiente modalidad:

- Presencial. El alumno asiste físicamente al aula donde se desarrollan los contenidos del curso conforme al programa establecido previamente.
 - On- Line. El curso puede ser realizado por el alumno a través de internet, a través de una plataforma de aprendizaje, donde se proporcionan los materiales y herramientas de comunicación entre profesor y alumnado, contando con profesorado que apoyan y tutorizan el aprendizaje.
- **Desarrollo del Plan de Formación:** Aprobado el Plan de Formación, se da difusión del mismo y se procede a seleccionar las entidades externas que impartirán las acciones formativas, y/o designación directa de profesores/colaboradores. Publicitados los cursos a los empleados públicos e inscritos, se selecciona y convoca a los participantes en las acciones formativas. Finalizadas las mismas, se evalúa y se expiden los diplomas acreditativos de la formación.
 - **Control y autorización de las acciones formativas presenciales:** Seleccionado el personal de la acción formativa, se comunica a las Direcciones Generales correspondientes la asistencia del personal para su autorización, conforme a lo establecido en el Reglamento de la Comisión Paritaria de Formación y Promoción de la Ciudad Autónoma de Melilla.
 - **Información y difusión del Plan de Formación:** Aprobado el Plan de Formación, se publica en el BOME, portal institucional de la Ciudad de Melilla (www.melilla.es) y, se comunica a los empleados públicos a través del correo electrónico corporativo. Asimismo, se realiza difusión del mismo a través de trípticos, calendarios y guías de Formación.
 - **Certificación de asistencia y aprovechamiento:** Expedición de los diplomas de asistencia y/o aprovechamiento de las distintas acciones formativas. Estos diplomas son inscritos en el Registro de diplomas de la Ciudad Autónoma de Melilla
 - **Evaluación de actividades formativas:** Evaluamos y revisamos las acciones formativas, con el fin de mejorar su contenido, aplicabilidad a los puestos de trabajo. Evaluamos el grado de satisfacción de los alumnos sobre distintos aspectos de la acción formativa y la percepción que tienen sobre la actuación del profesorado.

Asimismo, realizamos la evaluación del Plan de Formación, tanto en términos cuantitativos como cualitativos y otros aspectos que son incluidos en la Memoria anual.

- **Concesión de licencias por formación:** Se conceden días de licencia a empleados públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla por asistencia a cursos de formación con una duración mínima de 15 horas, si es presencial y, 30 horas para la modalidad ON-LINE. El máximo de días de licencia por formación es de cuatro días al año.
- **Registro y digitalización de diplomas de formación:** Expedidos los diplomas de los cursos finalizados, se inscriben en el Libro Oficial de Registro de Diplomas de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **Memoria anual de Formación:** Confeccionar una Memoria Anual de acciones y actividades formativas, con estudios de satisfacción, formativos, de calidad, material didáctico, valoración de docentes, horas de formación, etc
- **Aprobación Planes de Formación:** Elaborar y someter a aprobación el Plan de Formación con Fondos Propios y Fondos MAP, previa deliberación de la Comisión paritaria de Formación de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **Gestión de ayudas en materia de formación a los empleados públicos.**
- **Realización de Jornadas:** Programar Jornadas y otras actividades especiales de formación.
- **Aula de formación:** El Negociado de Formación dispone de un aula de formación, que cuenta con los medios técnicos para la realización de acciones formativas de la Ciudad Autónoma de Melilla. Asimismo, si existe disponibilidad de la misma, puede cederse a otros organismos públicos o entidades sindicales.

5. Modalidad de prestación del Servicio

Presencial: El alumnado asiste físicamente al aula en donde se desarrollan los contenidos del curso con sesiones fijadas en el programa del mismo.

ON LINE: Es una plataforma de aprendizaje a través de Internet, donde se proporcionan los materiales y las herramientas de comunicación entre alumnado y profesorado. Pueden programarse sesiones presenciales para la entrega de materiales, la coordinación o evaluación de las acciones formativas.

6. Plazos

Los Planes de Formación serán aprobados por la Comisión Paritaria de Formación y Promoción Profesional antes de finalizar el mes de febrero de cada año.

La comunicación para participar en los diferentes cursos se efectuará con quince días de antelación al inicio del curso, debiendo contar con el Visto Bueno del Director General, o en su caso fundamentar por escrito la causa por la que se impida la asistencia del trabajador/a al curso seleccionado, y se remitirá a la entidad gestora en el plazo de cinco días. El efecto del silencio administrativo es positivo.

7. Compromisos

Genéricos:

- **Amabilidad:** Los ciudadanos serán tratados de forma amable, atenta y respetuosa.
- **Sencillez:** Queremos utilizar un lenguaje común, sencillo, huyendo de tecnicismos innecesarios.
- **Voluntad de servicio:** Queremos ayudar a los ciudadanos e intentar adelantarnos a sus demandas, por ello, pretendemos solucionar sus problemas y evitar gestiones innecesarias.
- **Rapidez y fiabilidad:** Atenderemos a los ciudadanos con la máxima celeridad posible pero ofreciendo un servicio de confianza.
- **Profesionalidad y eficacia:** Trabajamos garantizando la confidencialidad de los datos personales de los ciudadanos. Se prestará un servicio eficaz suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por los ciudadanos.
- **Participación ciudadana:** Mantener siempre abierto un canal de participación ciudadana.

Específicos:

1. Elaborar anualmente un Plan de Formación para todos los empleados públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla.
2. Publicar el plan de formación en el BOME.
3. Dar conocimiento a todos los empleados públicos del Plan de Formación.
4. Se realizará anualmente como mínimo 25 acciones formativas a través de la plataforma online del CEF.
5. Se ofertará un mínimo de 1.000 plazas de cursos de formación al año.
6. Que el valor medio de calidad de la Formación será igual o superior a 3,75 sobre 5.
7. Emitir, durante la ejecución del Plan de Formación, una circular al mes a los empleados públicos con la oferta formativa a través del correo electrónico corporativo.

8. Indicadores

1. Elaboración anual del Plan de Formación.
2. Fecha de publicación del Plan de Formación.
3. Medios de difusión del Plan de formación.
4. Nº acciones formativas a través de la plataforma on line del CEF.
5. Nº de plazas totales ofertadas.
6. Valor medio de calidad en la formación.
7. Nº de correos electrónicos remitidos al mes a los empleados públicos comunicando la oferta formativa durante la ejecución del Plan de formación.

8. Datos complementarios:

Horarios y lugares de atención.

*Centro de Estudio y Formación de la Ciudad Autónoma de Melilla
Plaza de España, s/n Palacio de la Asamblea
Planta Baja, a la izquierda
Teléfono: 952 97 61 34*

Web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla

www.melilla.es

Unidad Responsable del Servicio

*Dirección General de Función Pública
Centro de Estudio y Formación de la Ciudad Autónoma de Melilla
Plaza de España, s/n Palacio de la Asamblea
Planta Baja, a la izquierda
Teléfono: 952 97 61 34
Correo Electrónico: formacion@melilla.es*