CARTA DE SERVICIOS *y COMPROMISOS de* **CALIDAD**

Centro Municipal de Iniciativas para la
Formación y el Empleo

Ayuntamiento de Fuenlabrada

www.cife-fuenlabrada.es

Ayuntamiento de
FUENLABRADA
Concejalía de Empleo y Formación

Presentación

Desde el CIFE, con la finalidad de mejorar la eficacia y la eficiencia en su gestión, estamos comprometidos con la calidad y mejora continua de los servicios que ofrecemos a todos los ciudadanos y ciudadanas de nuestro municipio. Para ello estamos implantando en todas nuestras actuaciones un sistema de evaluación de calidad de los centros y servicios que se prestan a la ciudadanía utilizando como referente el **modelo EFQM de Excelencia,** habiendo obtenido en 2016 la renovación del **Sello de Excelencia Europea 300+**.

En este marco se sitúa la **Carta de Servicios del CIFE**, como instrumento para informar a la ciudadanía sobre los compromisos que asume y los servicios que prestan, sus diferentes áreas de trabajo, así como para evaluar la calidad de su gestión mediante el establecimiento de indicadores de gestión y estándares de calidad.

La definición de este nuevo **compromiso de calidad** supone el conocimiento de las necesidades de nuestros/as usuarios/as y empresas de CIFE, lo que nos permite la búsqueda de su satisfacción, de forma adecuada y ágil, a las expectativas que nos presentan.

CIFE, consciente de los compromisos que ha adquirido con los vecinos y vecinas de FUENLABRADA y de acuerdo a los fines para los que fue creado, presenta su Carta de Servicios a favor del desarrollo del tejido económico, formativo y de empleo del municipio de Fuenlabrada, asumiendo los compromisos de calidad que aquí se reflejan.

CIFE
Empleo•Empresa•Emprendimiento

Avda. de las Provincias, 33 – 28941 Fuenlabrada (Madrid) - Tel: 91 606 25 12 – Fax: 91 606 39 54

Esta Carta de Servicios del CIFE recoge:

1. Identificación de la entidad
2. Principios de buenas prácticas
3. Normativa específica y general
4. Servicios que se prestan
5. Forma de prestación de esos servicios
6. Compromisos e Indicadores de calidad de los servicios
7. Sistemas de aseguramiento de la calidad
8. Derechos y responsabilidades
9. Formas de colaboración y participación en la mejora de la prestación de los servicios
10. Sistema de Sugerencias y Reclamaciones
11. De los horarios y medios de contacto del CIFE
12. Responsable de la Carta

1. Identificación de la entidad

Creado por acuerdo de Pleno Municipal de fecha 6 DE OCTUBRE DE 1994, el Centro Municipal de Iniciativas para la Formación y el Empleo del Ayuntamiento de Fuenlabrada, es un Organismo Autónomo que actúa como Agencia de Desarrollo Local dependiente del Ayuntamiento de FUENLABRADA que, de acuerdo a sus Estatutos modificados (según **BOCM nº 105 de 4 DE MAYO DE 2005**), tiene las siguientes competencias y finalidades:

A. **Promover el pleno desarrollo de cada persona y su preparación para participar activamente en la vida social y cultural dentro de los principios democráticos de convivencia.**

B. **Favorecer la inserción laboral de la población desempleada y la mejora de la calidad del empleo y la calificación de los ciudadanos de Fuenlabrada.**

C. **El fomento y el desarrollo de la ocupación. La promoción de la intermediación laboral facilitando el acuerdo entre ofertas y demandas de empleo.**

D. **Definir las políticas de formación ocupacional y continua del municipio a través de la elaboración, diseño y actualización de los programas formativos vinculados al ámbito laboral. Coordinar, planificar, programar e impartir acciones formativas en base a las necesidades del municipio y su entorno.**

E. **Estudiar y analizar el mercado de trabajo y el tejido productivo local.**

F. **Facilitar la creación de nuevas iniciativas empresariales, especialmente las de economía social.**

G. **Impulsar la concertación y el diálogo social con las organizaciones sindicales y empresariales, con las instituciones y otras entidades representativas del municipio.**

H. **La prestación de cualquier otra actividad o servicio derivado o necesario para la mejor efectividad de los anteriores. Así como cualesquiera otras funciones que el Ayuntamiento le asigne.**

La misión de CIFE es la mejora de la empleabilidad y el fomento del emprendimiento empresarial entre las personas desempleadas y trabajadoras del municipio, con especial interés en aquellos colectivos que por sus características tienen una mayor dificultad en la inserción al mercado laboral.

El CIFE cuenta con dos equipamientos públicos:

- **Centro de Iniciativas para la Formación y el Empleo**, sede principal, de unos 4.800 m2 ubicada en Avda. Provincias, 33 cuenta con el número de autorización 18307 en el Registro de Centros y Entidades de Formación Profesional para el Empleo.
- **Centro de Formación del automóvil "Marcelino Camacho"**, de unos 1.900 m2, ubicado en C/ Monte Blanco, 19, con número de autorización 21830 de dicho registro mencionado. Ambos cuentan con espacios para: aulas, talleres, oficinas, instalaciones comunes adecuadas para las actividades de dirección, sala de profesores, secretaría y coordinación, así como zonas de recreo para el alumnado.

2. Principios de buenas prácticas

CIFE cuenta con un Código Ético en el que establece y basa todas sus actuaciones en una serie de principios y valores que el personal del CIFE observará en sus relaciones con los ciudadanos y ciudadanas para poder así ofrecer un servicio público de calidad:

- **Respeto escrupuloso a los principios constitucionales y a la legalidad vigente.**
- **Responsabilidad, rigor, transparencia y objetividad en nuestro trabajo.**
- **Independencia e imparcialidad.**
- **Confidencialidad en nuestras actuaciones.**
- **Clara vocación de servicio al ciudadano.**
- **Espíritu abierto y flexible.**
- **Apuesta decidida por la innovación, la creatividad y el aprendizaje continuo.**
- **Honestidad, seriedad y cordialidad en nuestras relaciones personales.**
- **Participación y trabajo en equipo.**
- **Voluntad permanente de colaboración con otras Administraciones Públicas.**

Para el desarrollo real y efectivo de dichos valores y principios CIFE asume los siguientes compromisos éticos:

- ✔ **Interés general y Servicio Público a la ciudadanía.**
- ✔ **Igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en sus actividades.**
- ✔ **No discriminación y respeto a los derechos humanos y libertades de los ciudadanos/as en todas sus actuaciones.**
- ✔ **Confidencialidad y protección máxima de los datos personales de las personas usuarias de nuestros servicios.**
- ✔ **Respeto y cordialidad en nuestras relaciones con los/as usuarios/as y demás grupos de interés externos.**
- ✔ **No utilización de Empresas de Trabajo Temporal para la cobertura de sus necesidades laborales ni atender ofertas de empleo que puedan solicitarnos a nuestro servicio de intermediación laboral.**
- ✔ **Desarrollo sostenible en la gestión de los recursos y de las actividades cotidianas.**
- ✔ **Libertad de asociación y derecho a la negociación colectiva para la resolución de posibles conflictos que pudieran surgir entre la dirección y los/as trabajadores/as.**
- ✔ **No discriminación e Igualdad de oportunidades en la política de gestión de sus recursos humanos.**
- ✔ **Facilitar la Conciliación de la vida laboral y familiar de la plantilla.**
- ✔ **Estabilidad en el empleo del personal de plantilla.**
- ✔ **Mejora de la Empleabilidad y la Formación continua de sus trabajadores/as.**
- ✔ **Relaciones fluidas con los medios de comunicación.**
- ✔ **Transparencia y publicidad en sus compromisos éticos.**

Valores del CIFE (Extraído del Código Ético de CIFE, aprobado en 2006)

Objetividad • Integridad • Neutralidad • Responsabilidad • Imparcialidad • Confidencialidad • Ejemplaridad • Austeridad • Accesibilidad • Honradez

Avda. de las Provincias, 33 – 28941 Fuenlabrada (Madrid) - Tel: 91 606 25 12 – Fax: 91 606 39 54

3. Normativa específica y general

Las actividades que desarrolla nuestro organismo están sometidas a la normativa de aplicación por tratarse de actuaciones llevadas a cabo por una Administración Pública de ámbito local y por cuanta legislación y regulación sea de aplicación en la ejecución de las actividades, como por ejemplo las órdenes reguladoras de subvenciones o los convenios de colaboración con la Comunidad de Madrid.

Entre la **normativa específica** en materia de formación y empleo destacamos:

- **Ley Orgánica 5/2002**, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional.
- **Ley de Empleo 56/2003**, de 16 de diciembre.
- **Real Decreto 395/2007**, de 23 de marzo, por el que se regula el subsistema de formación profesional para el empleo.
- **Real Decreto 34/2008**, de 18 de enero, por el que se regulan los certificados de profesionalidad, según nueva redacción del Real Decreto 189/2013.
- **Real Decreto 1796/2010**, de 30 de diciembre, por el que se regulan las agencias de colocación.
- **Ley 14/2013**, de 27 de septiembre, de apoyo a los emprendedores y su internacionalización.
- **Real Decreto-ley 6/2016**, de 23 de diciembre, de medidas urgentes para el impulso del Sistema Nacional de Garantía Juvenil.

Otras **normativas de carácter general** para administraciones públicas:

- **Ley Orgánica 15/1999**, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- **Real Decreto-ley 3/2011**, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.
- **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.
- **Real Decreto Ley 5/2015**, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.

4. Servicios que presta el CIFE

Los diferentes servicios que CIFE presta a las personas desempleadas o en mejora de empleo y a las empresas, de carácter gratuito, son:

A. FORMACIÓN PARA EL EMPLEO

Servicio que integra todas aquellas acciones y medidas de aprendizaje, formación, recualificación o reciclaje de las personas desempleadas para el desarrollo de competencias profesionales con la finalidad de facilitarles la incorporación al mundo laboral.

Las principales actividades que se llevan a cabo son:

- **Cursos de formación para el empleo de certificados de profesionalidad**, (presenciales y on line) dirigidos a incrementar la cualificación profesional de los/as demandantes de empleo y que acreditan oficialmente la capacitación para el desarrollo de una actividad profesional en todo el territorio nacional y europeo.
- **Programas de formación y empleo** en alternancia, para personas con especiales dificultades de inserción laboral (jóvenes, mujeres, parados de larga duración, etc.) que implican la realización de trabajos efectivos en un entorno real, con objeto de mejorar su empleabilidad y adquirir experiencia profesional.
- **Prácticas no laborales en empresas** que posibiliten aplicar las capacidades y competencias adquiridas durante la acción formativa.
- **Cursos de teleformación** en competencias transversales, para personas en edad laboral.

B. SERVICIOS DE EMPLEO

Estamos homologados como **Agencia de Colocación**, autorizada por el **Servicio Público de Empleo (nº autorización 13/023)**, llevando a cabo las actividades propias de orientación para la búsqueda de empleo y de intermediación laboral.

Las principales actividades que se llevan a cabo son:

- **Información y Orientación Laboral**: es la puerta de entrada a los servicios del CIFE para los/as desempleados/as del municipio. La orientación laboral se inicia con una primera entrevista individual entre la persona desempleada y el personal técnico

de empleo, en la que se valora el nivel formativo, perfil profesional, experiencia laboral y otras habilidades y competencias personales y se diseña un **itinerario de inserción laboral**, con acciones individuales o grupales de búsqueda activa de empleo.

Se facilita información sobre el mercado de trabajo, ofertas de empleo publicadas en la prensa especializada o acceder a las principales bolsas de empleo a través de Internet, para que puedan encontrar un empleo adecuado a sus características personales y profesionales.

- **Acciones grupales para mejorar las habilidades y técnicas de búsqueda de empleo** que necesitan las personas desempleadas, mediante talleres como: alfabetización informática, Búsqueda activa de empleo, elaboración/adaptación de currículum vitae, preparación de entrevistas, utilización de redes sociales, etc.).
- **Bolsa de empleo:** se ofrece a las personas desempleadas la inscripción en la Bolsa de Empleo de CIFE y facilitar así el acceso a procesos de selección de ofertas de empleo de las empresas, realizando un seguimiento de los mismos.

Requisitos de acceso al servicio:

Demandantes de empleo inscritos en las oficinas de empleo de la Comunidad de Madrid

C. EMPRESAS Y EMPRENDIMIENTO

- **Intermediación Laboral:** servicio gratuito que ofrece a las empresas la posibilidad de que canalicen sus necesidades de contratación de personas desempleadas a través de nuestra **Agencia de Colocación**. Este proceso de intermediación se realiza utilizando nuestra base de datos para buscar los/as candidatos/as con los perfiles profesionales requeridos por las empresas, contrastar su idoneidad e informarles sobre las condiciones del trabajo ofertado. Por último se deriva a la empresa la selección definitiva de candidatos/as solicitados, siendo ésta última la que finalmente decide a que trabajadores/as contrata. CIFE ofrece colaboración en el proceso de selección facilitando personal técnico y espacios para la realización de los mismos.

Requisitos de acceso al servicio:

Empresas: cumplimentar una oferta de empleo especificando los requisitos del puesto y las condiciones laborales.

- **Servicio de Asesoramiento a Emprendedores/as:** Dirigido a personas desempleadas que deseen trabajar como autónomos/as en pequeños negocios o en emprender nuevas empresas:
  - Información de formas jurídicas de empresas: individuales, sociedades limitadas y laborales, cooperativas y laborales...
  - Análisis de la Idea y el Plan de Empresa para valorar la viabilidad del negocio.
  - Información sobre ayudas y subvenciones públicas existentes a emprendedores/as.
  - Información sobre recursos de financiación: líneas de crédito, microcréditos, avales, etc.

Requisitos de acceso al servicio:

Emprendedores/as con una idea de negocio

Residir en Fuenlabrada y/o constituir la empresa en el Municipio

- **Constitución telemática de nuevas empresas a través del Punto de Atención al Emprendedor**

Tenemos reconocida la condición de Punto de Atención al Emprendedor (PAE), mediante Convenio de Colaboración con el Ministerio de Industria, Energía y Turismo (Dirección general de la Industria y la PYME), y por lo tanto estamos integrados en la Red de Puntos de Atención al Emprendedor (Red CIRCE) para tramitar la constitución de nuevas empresas (autónomos, sociedad limitada) a través de internet, mediante un Documento único Electrónico, con la consiguiente reducción de plazos de constitución de sociedades respecto al procedimiento tradicional (aprox. 48 horas). Servicio gratuito para emprendedores/as del municipio.

Requisitos de acceso al servicio:

Emprendedores/as con una idea de negocio.

Residir en Fuenlabrada y/o constituir la empresa en el Municipio.

✔ Formación empresarial

Se llevan a cabo regularmente talleres, jornadas y sesiones formativas con el objeto de fomentar la cultura emprendedora, así como facilitar el acceso a herramientas y habilidades claves para emprendedores/as y empresas de reciente creación.

✔ Incubadora/ Vivero de empresas y Coworking

En la actualidad está en funcionamiento una incubadora de proyectos de emprendedores/as.

Está previsto la creación de un nuevo servicio: Vivero de empresas y coworking en las dependencias de CIFE (año 2018).

Otras actuaciones en colaboración con terceros, para el desarrollo de programas y servicios de empleo y emprendimiento.

Observatorio Local de Empleo

El objeto del Observatorio Local de Empleo es el elaborar informes y difundir los resultados y el conocimiento de la evolución de los principales indicadores del empleo y el mercado de trabajo en el municipio.

➔ Los objetivos del Observatorio Local de Empleo son:

- Conocer las características del perfil general de las personas desempleadas: sexo, edad, niveles formativos, población más afectada, tiempo de permanencia en el desempleo, grupos profesionales, etc.
- Conocer las características de las contrataciones realizadas en Fuenlabrada: nº contratos, características, ubicación por sectores de actividad, características de las personas contratadas, así como de la afiliación a la seguridad social, etc.
- Difundir dichos informes y estadísticas entre los grupos de interés externos (agentes económicos y sociales, asociaciones, instituciones públicas, departamentos municipales, técnicos y expertos) e internos (técnicos y dirección de CIFE).

5. Forma de prestación de estos servicios

Estos servicios se prestarán mediante:

- **Información y Atención presencial personalizada:** se prestará en la sede del CIFE, en horario continuado desde las 9 a las 14 horas, de lunes a viernes.
- **Información telefónica:** El personal que tiene encomendada la atención e información telefónica atenderá todas las llamadas en función de la disponibilidad de las líneas. Las llamadas telefónicas se atenderán en horario continuado de 9 a 15 horas de lunes a viernes.
- **Información online** (web, redes sociales):

  cife-fuenlabrada.es

  facebook.com/CIFE.Fuenlabrada

  twitter.com/CIFE_Fuenla

  instagram.com/cifefuenla
- Edición y distribución de **carteles y folletos informativos**
- Edición y distribución de **informes y boletines**
- Organización de **cursos, talleres, jornadas y eventos**
- **Convenios de colaboración** con otras entidades
- **Emisiones radiofónicas** (programa semanal en **Onda Fuenlabrada**)

6. Compromisos e Indicadores de Calidad

Los servicios que el Ayuntamiento de Fuenlabrada, a través de CIFE, lleva a cabo en materia de formación, empleo y emprendimiento, están orientados a la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos/as así como a conocer la efectividad de sus actuaciones, por lo que nos comprometemos a cumplir con los requisitos y a mejorar continuamente, adaptando nuestros servicios a las necesidades actuales y futuras identificadas, modernizando, en la medida de nuestras posibilidades, las infraestructuras y equipamientos, optimizando los recursos y aplicando las nuevas tecnologías.

Por todo ello, los servicios se prestarán conforme a los siguientes compromisos de calidad y sus correspondientes indicadores de seguimiento:

COMPROMISOS E INDICADORES CIFE CARTA DE SERVICIOS 2017

FORMACIÓN PARA EL EMPLEO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO
Formación empleo	1. En los cursos de formación para personas desempleadas, obtener, al menos un 4 (escala de 1 a 5), de grado de satisfacción general del alumnado.	Valoración media de cursos.
Formación empleo	2. En el 100% de los cursos de formación para el empleo que obtengan una valoración global inferior a 3 (escala 1 a 5) se establecerá una acción correctora.	% cursos con valoración inferior a 3, en los que se ha implantado una acción correctora.
Seguimiento inserción laboral	3. Hacer un seguimiento de la inserción laboral del 100% de los/as alumnos/as, a los seis meses de la finalización de los cursos, de manera que el 75% de los que encontraron empleo valoren con 4 ó más (escala de 1 a 5) la utilidad de la formación recibida.	% alumnos/as que encontraron empleo con un nivel de valoración igual o superior a 4 puntos en la utilidad de la formación recibida.
Prácticas no laborales	4. Proporcionar al 80%, al menos, del alumnado de cursos de certificado de profesionalidad, la realización de prácticas no laborales en empresas, en un plazo no superior a 3 meses lectivos desde la finalización de la formación.	% de alumnos/as que realizan prácticas no laborales en empresas en menos de 3 meses lectivos desde la finalización de la formación.
Prácticas no laborales	5. Prestar a las empresas un servicio gratuito y personalizado de gestión de prácticas profesionales no laborales con alumnos/as de cursos de certificado de profesionalidad y obtener, al menos, un 3 (escala 1 a 5) de grado de satisfacción general de las empresas.	Valoración media del servicio.
Formación on line	6. Poner a disposición de la ciudadanía una oferta de formación on- line gratuita, para mayores 16 años y obtener, al menos, un 3 (escala 1 a 4) de grado de satisfacción del alumnado.	Valoración media de cursos on line.
Solicitudes inscripción	7. En los cursos en los que CIFE realiza la selección de alumnos/as, se podrá hacer la solicitud de pre-inscripción las 24 horas al día todos los días del año durante el periodo de inscripción, a través de la plataforma web de CIFE.	% de cursos con solicitudes preinscripción a través de plataforma web, respecto al total cursos.
Información y Gestión	8. Dar respuesta, dentro del plazo de cinco días, a las personas registradas como interesadas en una o más acciones formativas, y que cumplan los requisitos especificados en cada caso.	% de respuestas a solicitudes cursos en el plazo de 5 días.

SERVICIOS DE EMPLEO, EMPRESAS Y EMPRENDIMIENTO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO
Empleo y Emprendimiento	9. Asignar cita previa para el Servicio de Orientación Laboral y de Emprendedores, en el momento de la solicitud - por vía telefónica, telemática o presencial - en menos de 15 días.	% de citas cuyo tiempo no supere los 15 días.
Empleo y Emprendimiento	10. Obtener, en los talleres formativos de empleo y emprendimiento, al menos, un 4 (escala de 1 a 5), de grado de satisfacción general de los/as usuarios.	Valoración media del servicio.
Bolsa de empleo	11. Comunicar a las personas inscritas en la bolsa de empleo de CIFE la existencia de una oferta de empleo o de acciones de mejora de su empleabilidad (cursos formación, talleres empleo...), en el plazo de 3 meses máximo, desde su inscripción como demandante de empleo en CIFE.	% usuarios/as inscritos/as que han recibido oferta de empleo o acciones de mejora de su empleabilidad en 3 meses desde su inscripción
Intermediación laboral	12. Prestar a las empresas un servicio gratuito y personalizado de gestión de ofertas de empleo, conforme a sus requerimientos y necesidades, dando respuesta en dos días hábiles.	% de ofertas a las que se responden en plazo de dos días hábiles.
Intermediación laboral	13. Presentar a las empresas candidatos/as preseleccionados para cada oferta de trabajo, en un plazo inferior a cinco días hábiles, siempre que existan candidatos/as con los perfiles solicitados.	% de candidatos/as preseleccionados y presentados por CIFE en menos de 5 días.
Intermediación laboral	14. Obtener, al menos, un 4 (escala de 1 a 5), de grado de satisfacción general de las empresas usuarias del servicio de intermediación laboral.	Valoración media del servicio.
Punto Atención al Emprendedor	15. Poner a disposición de personas emprendedoras el servicio de tramitación telemática de altas de nuevas empresas (Punto PAE) y obtener, al menos, un 3,5 (escala 1 a 5) de grado de satisfacción general de los/as usuarios.	Valoración media del servicio.

OTROS COMPROMISOS	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO
Observatorio Local de Empleo	16. Difundir los informes del mercado de trabajo local de periodicidad mensual/ anual a través de la web y lista de distribución a los grupos de interés externos (agentes económicos y sociales, asociaciones, instituciones públicas y departamentos municipales) e internos (personal de CIFE).	% de informes Observatorio difundidos públicamente a los grupos de interés respecto al total informes elaborados.
Observatorio Local de Empleo	17. Obtener, al menos, un 4 (escala 1 a 5) de grado de satisfacción general de los/as usuarios del Observatorio.	Valoración media del servicio.
Instalaciones	18. Mantener las instalaciones en perfecto estado para su uso por las personas usuarias, mediante un conveniente mantenimiento preventivo y correctivo. Obtener, al menos, un 3,5 (escala 1 a 5) de grado de satisfacción general.	Valoración media del servicio.
Sugerencias, Quejas y Reclamaciones	19. Recepcionar por multicanal las sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios de CIFE, analizarlas y gestionarlas desde el servicio correspondiente en menos de 30 días hábiles para poner en marcha acciones de mejora del Servicio (EFQM).	% sugerencias y quejas gestionadas dentro de los 30 días siguientes a su presentación.
Sugerencias, Quejas y Reclamaciones	20. Contestar el 100% de las quejas y reclamaciones en las que el ciudadano/a se haya identificado, dentro de un plazo de 15 días hábiles desde su presentación.	% Quejas y reclamaciones contestadas dentro de 15 días hábiles desde su presentación.

OTROS COMPROMISOS GENÉRICOS

- Dotar a los programas y servicios de medidas que aseguren la **igualdad de género** y atiendan la **diversidad de los colectivos**, especialmente el de las **personas con diversidad funcional** para que puedan acceder, en condiciones de igualdad, a todos los servicios que presta el CIFE, de acuerdo con lo establecido en el **Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social**.
- A efectos de **respeto medioambiental**, el CIFE establecerá los medios que faciliten la recogida y reciclado de distintos residuos y el control de consumos energéticos y fungibles.
- **Transparencia** y acceso a la Información Pública: CIFE está comprometida con el ejercicio de la transparencia, facilitando el acceso a la información pública, a través de nuestros canales de información y difusión.

Medidas de subsanación: si la persona usuaria detecta un incumplimiento de alguno de los compromisos establecidos en esta carta tiene a su disposición los distintos canales para interponer una queja o sugerencia (apartado 10 de esta Carta de Servicios). En caso de incumplimiento, 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.

Seguimiento y evaluación: Estos resultados serán evaluados anualmente para medir el cumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios y se podrán consultar en la web de CIFE, dentro del primer cuatrimestre del año siguiente.

7. Sistemas de aseguramiento de la calidad

Para asegurar los niveles de calidad comprometidos, el CIFE cuenta con los siguientes instrumentos:

- Sistema informático en red de gestión y de registro de documentos.
- Bases de datos, que serán revisadas periódicamente para mantener actualizada la información que en ellas se contiene.
- Formación continua de su personal.
- Encuestas periódicas entre los/as usuarios/as sobre la satisfacción y valoración de la calidad de los servicios ofrecidos.

- Encuestas periódicas entre el personal del CIFE sobre grado de satisfacción del clima laboral.
- Establecimiento de un plan anual de objetivos en donde se recogen las líneas de actuación en las distintas áreas del CIFE.
- Sistemas de seguimiento y evaluación de los servicios prestados, a través del Sistema de Gestión de Calidad.
- Redacción de Memoria de la actividad desarrollada anualmente.
- Sistema de prevención de riesgos laborales.
- Certificaciones y auditorías periódicas externas para la renovación del Sello de Excelencia Europea EFQM 300+.

8. Derechos y responsabilidades

Derechos de la ciudadanía y de los/as usuarios/as

- Los principales derechos de la ciudadanía en general y de los/as usuarios/as de los servicios objeto de esta carta, recogidos básicamente en la normativa relativa a régimen jurídico de las Administraciones Públicas, procedimiento administrativo común, transparencia y protección de datos, son:
- A obtener información y forma de prestación de los servicios del CIFE, de forma rápida y fiable, con un lenguaje claro y comprensible.
- A obtener una información directa y personal, de forma atenta, amable y respetuosa, adaptada a sus circunstancias, respetando siempre el principio de igualdad e imparcialidad.
- A conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.
- A recibir información de interés general, eligiendo el canal presencial, telefónico o electrónico a través del cual relacionarse con CIFE (salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos).
- A obtener una orientación sobre otras vías o medios para canalizar su consulta cuando ésta no fuera competencia del CIFE.
- A la protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y confidencialidad.
- A formular sugerencias, reclamaciones y/o felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios.

- A exigir responsabilidades, cuando así corresponda legalmente.
- A que se adopten las medidas que puedan estimarse necesarias para el acceso a los servicios del CIFE de las personas con diversidad funcional.

Responsabilidades de la ciudadanía y de los/as usuarios/as

Los/as destinatarios/as de los servicios que presta CIFE cuentan, asimismo, con una serie de responsabilidades:

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal.
- Hacer un uso adecuado de los centros, respetando los espacios y equipamientos.
- Facilitar, de forma veraz, los datos oportunos para la realización de las gestiones y trámites que así los requieran.
- Efectuar sugerencias y propuestas que puedan mejorar los servicios y el funcionamiento de CIFE.
- Participar activamente y cumplir los compromisos contraídos en cada uno de los servicios.

9. Formas de colaboración en la mejora de la prestación de los servicios

El Ayuntamiento de Fuenlabrada, a través del CIFE, se compromete a promover los cauces de participación y comunicación adecuados, que nos permitan conocer mejor las necesidades y expectativas reales de los usuarios/as y el acceso a los recursos necesarios para el desarrollo de nuestra misión.

Los ciudadanos, en general, y los usuarios/as de los diferentes servicios prestados por CIFE, podrán participar en la mejora de los mismos mediante:

- **Buzón de Sugerencias**, en las dependencias de CIFE.
- **Encuestas de Satisfacción:** al finalizar cada programa o actividad, consultamos a las personas participantes respecto de los servicios recibidos.
- La formulación de **Sugerencias, Quejas, Reclamaciones y Felicitaciones:** conforme a lo previsto en esta carta.
- Mediante la participación en distintos **Grupos de Trabajo**.
- A través de los **Órganos Consultivos del CIFE.**

10. Sistema y canales de Sugerencias y Reclamaciones

CIFE cuenta con un sistema de Sugerencias y Reclamaciones que forma parte de su Sistema de Gestión de la Calidad basado en el modelo de **Excelencia Europeo EFQM**, que se encuentra certificado en estos momentos con el sello **+300 de AENOR** y el **Club de Excelencia en Gestión**.

A través de este sistema la ciudadanía en general y los/as usuarios/as de los servicios de CIFE pueden ejercer su derecho a presentar sugerencias para la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados, así como reclamaciones por tardanzas, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en su funcionamiento.

Se podrán presentar sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones a través de los siguientes canales:

- **Registro presencial de CIFE**: presentando el formulario establecido al efecto (o, en su defecto, la instancia general del Ayuntamiento de Fuenlabrada) en el servicio objeto de la sugerencia o reclamación (que deberá tramitarla en registro de CIFE y facilitar copia al interesado/a).
- En cualquiera de las **oficinas de Registro del Ayuntamiento de Fuenlabrada**.
- **Correo postal**: dirigido a CIFE, en Avda. Provincias, 33 (28941) Fuenlabrada.
- **Correo electrónico**: **cife.calidad@ayto-fuenlabrada.es**
- A través de la **web**: **cife-fuenlabrada.es**

Las sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones se contestarán de forma adecuada y con la mayor rapidez posible, de acuerdo con los compromisos asumidos en esta carta de servicios. Cuando por circunstancias excepcionales sea imposible dar una contestación formal en el plazo indicado, se informará de ello a la persona interesada y se le explicará, de manera comprensible, las razones que justifican el retraso.

Las consultas de información y peticiones recibidas por medios electrónicos se contestarán en los mismos plazos establecidas para la información escrita.

11. Horarios y medios de contacto del CIFE

Los/as ciudadanos/as, en general, y los/as usuarios/as de los diferentes servicios prestados por CIFE, podrán participar en la mejora de los mismos mediante:

PRESENCIAL

En la sede del CIFE, Avda. Provincias, 33 28941 Fuenlabrada.
Horario de Atención al Público: con carácter general, de 9:00h a 14:00h, de lunes a viernes.

TELEFÓNICA

91 606 25 12 (Centralita) en el mismo horario de atención al público.

FAX

Nº de fax: 916063954

INTERNET Y CORREO ELECTRÓNICO

- A través de la web del CIFE:
  - **www.cife-fuenlabrada.es**
- A través de las redes sociales de CIFE:
  - **facebook.com/CIFE.Fuenlabrada**
  - **twitter.com/CIFE_Fuenla**
- A través de los siguientes correos electrónicos:
  - Formación: **cife.formacion@ayto-fuenlabrada.es**
  - Empleo: **cife.empleo@ayto-fuenlabrada.es**
  - Empresas: **cife.empresas@ayto-fuenlabrada.es**
  - Emprendimiento: **cife.fuenlaemprende@ayto-fuenlabrada.es**
  - Observatorio: **cife.observatorio@ayto-fuenlabrada.es**
  - Administración: **cife.administracion@ayto-fuenlabrada.es**
  - General: **cife.info@ayto-fuenlabrada.es**

En todas las comunicaciones dirigidas a los/as ciudadanos/as, se indicará la dirección, teléfonos de contacto, fax, web y correo electrónico a dónde dirigirse.

12. Responsable de la Carta

La Gerencia del CIFE, conforme a sus Estatutos, será responsable de velar por el cumplimiento de los compromisos recogidos en esta Carta, correspondiéndole desarrollar las actuaciones y medidas necesarias para la efectividad de la misma.

- **Unidad responsable del Servicio de Calidad:**

  Unidad de Calidad.

  Área de Estudios, Proyectos y Calidad de CIFE.

Fecha aprobación inicial: febrero 2018

www.cife-fuenlabrada.es
Avda. de las Provincias, 33 – 28941 Fuenlabrada (Madrid) - Tel: 91 606 25 12 – Fax: 91 606 39 54

CIFE

Empleo•Empresa•Emprendimiento

Ayuntamiento de Fuenlabrada

www.cife-fuenlabrada.es

Ayuntamiento de
FUENLABRADA
Concejalía de Empleo y Formación