

## Vuestra participación MEJORA los servicios



Los ciudadanos, en general, y los usuarios/as de los diferentes servicios prestados por CIFE, pueden 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 y Reclamaciones: conforme a lo previsto en esta carta.
- ✓ Mediante la participación en distintos Grupos de Trabajo.
- ✓ A través de los Órganos Consultivos del CIFE.

## Canales de SUGERENCIAS y RECLAMACIONES



La ciudadanía en general y los/as usuarios/as de los servicios de CIFE pueden ejercer su derecho a presentar sugerencias, quejas y reclamaciones por tardanzas, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en su funcionamiento, a través de:

- ✓ Registro presencial de CIFE, Avda. Provincias, 33
- ✓ 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](mailto:cife.calidad@ayto-fuenlabrada.es)
- ✓ A través de la web [www.cife-fuenlabrada.es](http://www.cife-fuenlabrada.es)

## COMPROMISOS de CALIDAD



Recepcionar por multicanal las SUGERENCIAS Y QUEJAS y gestionarlas en menos de 30 días

19

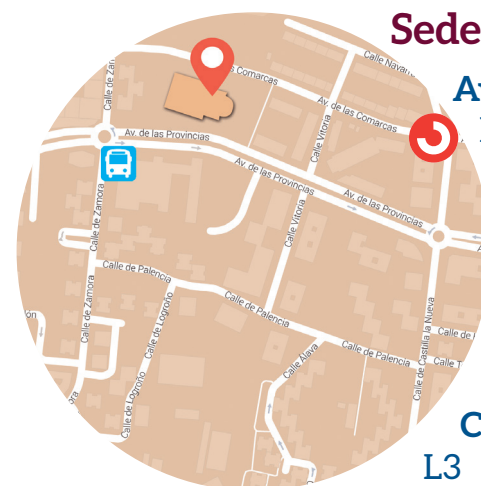
Contestar el 100% de QUEJAS Y RECLAMACIONES de usuarios/as identificados en menos de 15 días.

20

El Ayuntamiento de Fuenlabrada, a través del CIFE, se compromete a realizar un seguimiento de los compromisos adquiridos para medir su grado de cumplimiento y a que se puedan consultar en la web de CIFE.

Fecha de aprobación: febrero 2018

## DÓNDE ESTAMOS



### Sede Central

Avda. Provincias, 33 (28941)  
Fuenlabrada.

Horario de Atención al Público:  
de 9:00h a 14:00h, de lunes a viernes.

Teléfono: 91 606 25 12 / Fax: 91 606 39 54

Cómo llegar: Autobús EMT L2, L3 y Renfe Cercanías: La Serna Fuenlabrada



### Centro de Formación

"Marcelino Camacho"

C/ Monte Blanco, 19 (28944)  
Fuenlabrada.

Horario de Atención al Público:  
de 9:00h a 14:00h, de lunes a viernes.

Teléfono: 91 615 50 57

Cómo llegar: Autobús EMT L2, L3, L4 y Renfe Cercanías: Estación Fuenlabrada Central

Web CIFE: [www.cife-fuenlabrada.es](http://www.cife-fuenlabrada.es)

Para más información puedes acceder al documento más detallado "Carta de Servicios y Compromisos de Calidad CIFE" en nuestra Web.



#20CompromisosCIFE

Síguenos en:



# CARTA DE SERVICIOS y COMPROMISOS de CALIDAD

Centro Municipal de Iniciativas para la Formación y el Empleo



Ayuntamiento de Fuenlabrada  
[www.cife-fuenlabrada.es](http://www.cife-fuenlabrada.es)



Ayuntamiento de FUENLABRADA  
Concejalía de Empleo y Formación



# PRESENTACIÓN



El Centro de Iniciativas para la Formación y el Empleo (CIFE) es la Agencia de Desarrollo Local del Ayuntamiento de Fuenlabrada, que tiene como misión la mejora de la empleabilidad y el fomento del emprendimiento empresarial en nuestra ciudad, con especial interés en aquellos colectivos que por sus características tienen una mayor dificultad en la inserción al mercado laboral.

Desde el Ayuntamiento de Fuenlabrada estamos comprometidos con la calidad y mejora continua de los servicios que ofrecemos a todos los ciudadanos y ciudadanas del municipio.

Esta Carta de Servicios y Compromisos de Calidad es un nuevo instrumento para informar a la ciudadanía sobre los compromisos que asume el CIFE, así como para evaluar y mejorar su gestión mediante el establecimiento de indicadores de calidad.

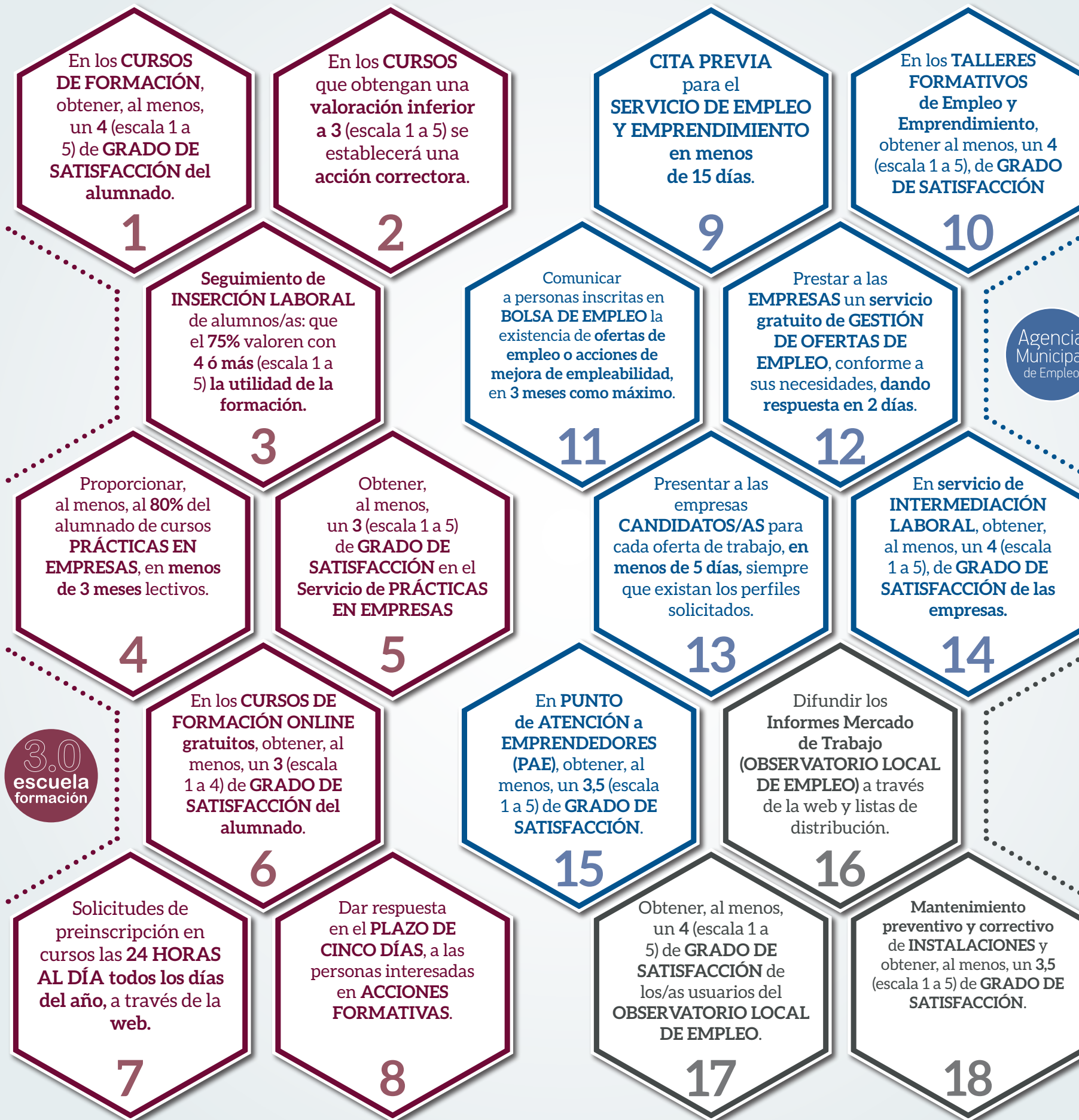
  
**Javier Ayala**  
Alcalde de Fuenlabrada



# Compromisos de Calidad



Con la FORMACIÓN para el EMPLEO



Con el EMPLEO y el EMPRENDIMIENTO

Otros COMPROMISOS

Compromiso con el empleo, compromiso con la empresa

#20CompromisosCIFE