

Evaluación y seguimiento del Cumplimiento de Carta de Servicios y Compromisos de Calidad

2018 - 2019



Servicio	Compromiso CIFE	Indicador de seguimiento	Valor objetivo	Cumplimiento 2018	Cumplimiento 2019
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.	4	4,4	4,7
Formación empleo	2. En el 100% de los cursos de formación para el empleo que obtengan una valoración global inferior a 3 puntos (escala 1 a 5) se establecerá una acción correctora.	Porcentaje cursos con valoración inferior a 3, en los que se ha implantado una acción correctora.	100%	100%	100%
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 lleguen a valorar con 4 ó más (escala de 1 a 5) la utilidad de la formación recibida.	Porcentaje de alumnos/as que encontraron empleo con un nivel de valoración igual o superior a 4 puntos en la utilidad de la formación recibida.	75%	81,20%	70,2%
Prácticas no laborales	4. Proporcionar al 80%, al menos, del alumnado de cursos de certificado de profesionalidad, la realización de prácticas profesionales no laborales en empresas, en un plazo no superior a 3 meses lectivos desde la finalización de la formación.	Porcentaje de alumnos/as que realizan prácticas no laborales en empresas en menos de 3 meses desde la finalización de la formación.	80%	93,8%	100%
Prácticas no laborales	5. Prestar a las empresas un servicio gratuito y personalizado de gestión de 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.	3	3,32	4,5

Servicio	Compromiso CIFE	Indicador de seguimiento	Valor objetivo	Cumplimiento 2018	Cumplimiento 2019
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 general.	Valoración media de cursos.	3	3,4	3,5
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.	Porcentaje cursos con solicitudes preinscripción a través de plataforma web, respecto al total cursos.	100%	100%	100%
Información y Gestión	8. Dar respuesta, en el 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.	Porcentaje respuestas a solicitudes cursos en el plazo de 5 días.	100%	100%	100%
Empleo y Emprendimiento	9. Asignar cita previa en el momento de la solicitud - por vía telefónica, telemática o presencial - en plazo no superior a 15 días.	% citas cuyo tiempo no supere los 15 días.	100%	88,6%	92,6%
Empleo y Emprendimiento	10. Obtener, en la actividad general de talleres, al menos, un 4 (escala de 1 a 5), de grado de satisfacción general de los/as usuarios.	Valoración media del servicio	4	4,6	4,6

Servicio	Compromiso CIFE	Indicador de seguimiento	Valor objetivo	Cumplimiento 2018	Cumplimiento 2019
Empleo y Emprendimiento	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.	100%	100%	100%
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.	Porcentaje de ofertas a las que se responden en plazo de dos días hábiles.	100%	91%	97%
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.	100%	79%	88%
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.	4	4,3	4,6
Punto Atención 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.	3,5	4,5	4,6

Servicio	Compromiso CIFE	Indicador de seguimiento	Valor objetivo	Cumplimiento 2018	Cumplimiento 2019
Observatorio Mercado Trabajo	16. Difundir los informes del mercado de trabajo local a través de la web y lista de distribución a los grupos de interés externos e internos.	% informes Observatorio difundidos públicamente a los grupos de interés respecto al total informes elaborados.	100%	100%	100%
Observatorio Mercado Trabajo	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.	4	4,5	4,6
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 de los/as usuarios.	Valoración media del servicio.	3,5	3,2	4,3
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 reclamaciones gestionadas dentro de los 30 días siguientes a su presentación.	100%	100%	100%
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 naturales desde su presentación.	% Quejas y reclamaciones contestadas dentro de 15 días siguientes a su presentación	100%	100%	100%