

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

2020 - 2021

---



Servicio	Compromiso CIFE	Indicador de seguimiento	Valor objetivo	Cumplimiento 2020	Cumplimiento 2021
<b>Formación empleo</b>	<b>1.</b> 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	4,6	4,7
<b>Formación empleo</b>	<b>2.</b> 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%
<b>Seguimiento inserción laboral</b>	<b>3.</b> 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%	100%	64,3%
<b>Prácticas no laborales</b>	<b>4.</b> 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%	100%	100%
<b>Prácticas no laborales</b>	<b>5.</b> 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	4,4	4,4

Servicio	Compromiso CIFE	Indicador de seguimiento	Valor objetivo	Cumplimiento 2020	Cumplimiento 2021
<b>Formación on line</b>	<b>6.</b> 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	4,2	Sin datos
<b>Solicitudes inscripción</b>	<b>7.</b> 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%
<b>Información y Gestión</b>	<b>8.</b> 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%
<b>Empleo y Emprendimiento</b>	<b>9.</b> 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%	97,9%	92,4%
<b>Empleo y Emprendimiento</b>	<b>10.</b> 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	4,4	4,7

Servicio	Compromiso CIFE	Indicador de seguimiento	Valor objetivo	Cumplimiento 2020	Cumplimiento 2021
<b>Empleo y Emprendimiento</b>	<b>11.</b> 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%
<b>Intermediación laboral</b>	<b>12.</b> 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%	97%	98%
<b>Intermediación laboral</b>	<b>13.</b> 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%	85%	84%
<b>Intermediación laboral</b>	<b>14.</b> 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	4,7	4,6
<b>Punto Atención Emprendedor</b>	<b>15.</b> 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	4,6	4,9

Servicio	Compromiso CIFE	Indicador de seguimiento	Valor objetivo	Cumplimiento 2020	Cumplimiento 2021
<b>Observatorio Mercado Trabajo</b>	<b>16.</b> 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%
<b>Observatorio Mercado Trabajo</b>	<b>17.</b> 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	4,6	4,5
<b>Instalaciones</b>	<b>18.</b> 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	4,4	4,4
<b>Sugerencias, Quejas y Reclamaciones</b>	<b>19.</b> 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%
<b>Sugerencias, Quejas y Reclamaciones</b>	<b>20.</b> 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%