

CARTA DE SERVICIOS

ACTUALIZACIÓN
2023

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 Desarrollo Económico,
Empleo, Comercio e Industria*

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 2021 el **Sello de Excelencia Europea 400 EFQM**.

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 y actualización de estos nuevos **compromisos 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 con los fines para los que fue creado, presenta su renovada 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.



Esta Carta de Servicios del CIFE recoge:

1. Identificación de la entidad
2. Principios y valores
3. Normativa específica y general
4. Servicios que presta el CIFE
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. 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 Local del Ayuntamiento de FUENLABRADA que, de acuerdo con 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.

El **Propósito** de CIFE es: *“Contribuimos a la Igualdad de Oportunidades de acceso al Empleo para todos, mejorando la empleabilidad de las personas con mayores dificultades y la competitividad de las empresas locales.”*

Y tiene por **Visión**: *“CIFE pretende ser una Agencia de Desarrollo Local, de excelencia, conciliando necesidades de trabajadores/as y empresas, para dotarles de una mayor resiliencia*

a través de proyectos y servicios innovadores y lograr un mercado de trabajo inclusivo para todos.”

CIFE cuenta con el siguiente equipamiento público:

- ✓ 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.

2. Principios y valores

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:

Valor	
Servimos a la ciudadanía	Vocación de servicio público: Orientamos nuestro trabajo para satisfacer necesidades de la ciudadanía.
	Profesionalidad: Atendemos a los ciudadanos/as de forma imparcial, objetiva y con respeto de sus particularidades.
Contribuimos a la igualdad de oportunidades	Igualdad: Igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, medidas basadas en el principio de igualdad.
	Apoyo: Medidas de refuerzo o de discriminación positiva para la promoción de personas pertenecientes a colectivos socialmente desfavorecidos.
Comprometidos con nuestros usuarios	Trato personalizado: Atendemos a cada usuario de nuestros servicios en sus necesidades personales.
	Compromisos: Adquirimos compromisos con nuestros usuarios para dar satisfacción de sus expectativas, con base en la

	profesionalidad, confidencialidad y accesibilidad.
Transparentes en nuestra gestión	<p>Transparencia: La información que presentamos a nuestros grupos de interés es íntegra y responde a la veracidad de nuestra gestión.</p>
	<p>Confianza: Valoramos el trabajo de las otras unidades del Ayuntamiento para lograr interacción con ellos en beneficio de nuestros usuarios.</p>
Somos un equipo	<p>Trabajamos en equipo: Las personas de CIFE somos un equipo cuya función es ayudar y mejorar las oportunidades de nuestros usuarios.</p>
	<p>Estamos orgullosos: Conseguir el objetivo de los usuarios con quienes colaboramos nos hace sentir orgullosos.</p>
	<p>Apostamos por la innovación: Con creatividad, transformamos los retos del entorno cambiante en propuestas de valor innovadoras y de futuro.</p>

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 cuanto 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 3/2023, de 28 de febrero, de Empleo.
- ✓ Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional.
- ✓ Ley 30/2015, de 9 de septiembre, por la que se regula el Sistema de Formación Profesional para el empleo en el ámbito laboral.
- ✓ Real Decreto 694/2017, de 3 de julio, por el que se desarrolla la Ley 30/2015, de 9 de septiembre, por la que se regula el Sistema de Formación Profesional para el Empleo en el ámbito laboral.
- ✓ Orden TMS/283/2019, de 12 de marzo, por la que se regula el Catálogo de Especialidades Formativas en el marco del sistema de formación profesional para el empleo en el ámbito laboral.
- ✓ Real Decreto 34/2008, de 18 de enero, por el que se regulan los certificados de profesionalidad.
- ✓ Real Decreto 1796/2010, de 30 de diciembre, por el que se regulan las agencias de colocación.

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

- ✓ Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- ✓ Ley 9/2017, de 8 de noviembre, 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 en alternancia con la actividad laboral**, 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.
- ✚ **Escuela de Hostelería “Gastroescuela Labrada”** para facilitar el acceso al empleo, fomentar la cultura emprendedora e impulsar la profesionalización del sector hostelero.

Impartimos una formación integral, donde convergen la formación profesional con todas aquellas competencias inherentes a la buena ejecución del trabajo, como son: comunicación, protocolo, prevención de riesgos laborales, sensibilización medioambiental y digitales.

Además de la formación para el empleo especializados en el sector de la hostelería dirigidos a personas desempleadas, se llevan a cabo monográficos, master class, y cursos de especialización impartidos por asociaciones especializadas y chefs.

- ✚ **Cursos de teleformación en competencias transversales**, para personas en edad laboral.

Requisitos de acceso al servicio:

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

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: competencias digitales, 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.
- ✚ **Servicio de Acreditación de Competencias Profesionales:** información, orientación y apoyo en la inscripción en el procedimiento de evaluación y acreditación de competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral y/o vías no formales de formación en el ámbito de la Comunidad de Madrid.

El procedimiento de acreditación se inicia con una primera sesión informativa grupal, tanto en modalidad presencial como en virtual.

» 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 y para el Emprendimiento:** 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.

✚ **Vivero de empresas y Espacio Coworking:** El Vivero de Empresas y Espacio Coworking está destinado a empresas de reciente creación y proyectos empresariales en proceso de maduración. Dispone de 10 oficinas y 20 espacios de coworking, salas de reuniones, sala multiusos y espacios de encuentro y networking que facilitan la creación de sinergias en red. Funciona los doce meses del año, en días laborales, de lunes a sábados, respetando los festivos de carácter nacional, regional o local.

El horario general del Vivero será de lunes a viernes, de 09:00 a 21:00 horas y los sábados de 9:00 a 14:00 horas.

Toda la información sobre condiciones, acceso y regulación del Vivero de Empresas y Espacio Coworking se encuentra en el Reglamento del Vivero (BOCM núm. 160, de 6 de julio de 2018)

Otras actuaciones en colaboración y alianzas con terceros, para el desarrollo de programas y servicios innovadores de empleo y emprendimiento, tales como Lanzaderas de Empleo y Emprendimiento, Programa Entrena Empleo, Emple_Arte, Programa Vives Emplea, Formación en competencias digitales, etc.

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):
 - www.cife-fuenlabrada.es
 - www.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

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 2023

SERVICIO	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 los cursos de formación para el empleo, destinar, al menos, el 60% de las plazas a mujeres, mientras que el % de paro femenino en el municipio esté por encima del 60%.	% plazas de cursos de formación ocupadas por mujeres.
Formación empleo	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.
Empleo	4. Asignar cita previa para los servicios de Empleo, en el momento de la solicitud - por vía telefónica, telemática o presencial - en plazo no superior a 15 días, en un 95% al menos del total de solicitudes.	% de citas cuyo tiempo no supere los 15 días.
Empleo	5. Obtener, en la actividad general de talleres y monográficos, al menos, un 4 (escala de 1 a 5), de grado de satisfacción general de los/as usuarios.	Valoración media del servicio.

SERVICIO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO
Intermediación laboral	6. 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	7. En el servicio de intermediación laboral, lograr que, al menos, el 40% de los puestos de trabajo sean cubiertos por mujeres. Con el objetivo de incrementar dicho % al 50% en un plazo de 3 años.	% puestos de trabajo cubiertos por mujeres.
Intermediación laboral	8. 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.
Emprendimiento	9. Poner a disposición de las personas emprendedoras el servicio de Emprendimiento (asesoramiento, formación, vivero empresas, coworking, ayudas, etc.) y obtener, al menos, un 4 (escala 1 a 5) de grado de satisfacción general de los/as usuarios	Valoración media del servicio.
Sugerencias, Quejas y Reclamaciones	10. Recepcionar por multicanal las sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía en relación con los servicios de CIFE, analizarlas y contestarlas, cuando se trate de quejas o reclamaciones, desde el servicio correspondiente, en menos de 15 días hábiles.	% 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 la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, así como con la normativa en vigor sobre Igualdad de trato y no discriminación.
- ✓ 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 le 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.

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.

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 **Foros y Grupos de Trabajo**.
- ✓ A través de los **Órganos Consultivos del CIFE**, con representación de los distintos grupos políticos y agentes sociales de la ciudad.

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 400 EFQM 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.

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:**

Área de Estudios, Proyectos y Calidad de CIFE.

Fecha aprobación inicial: octubre 2023



Ayuntamiento de Fuenlabrada
www.cife-fuenlabrada.es



Ayuntamiento de
FUENLABRADA
*Concejalía de Desarrollo Económico,
Empleo, Comercio e Industria*