



# Evaluación y seguimiento del Cumplimiento de Carta de Servicios y Compromisos de Calidad 2023

---



## 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)

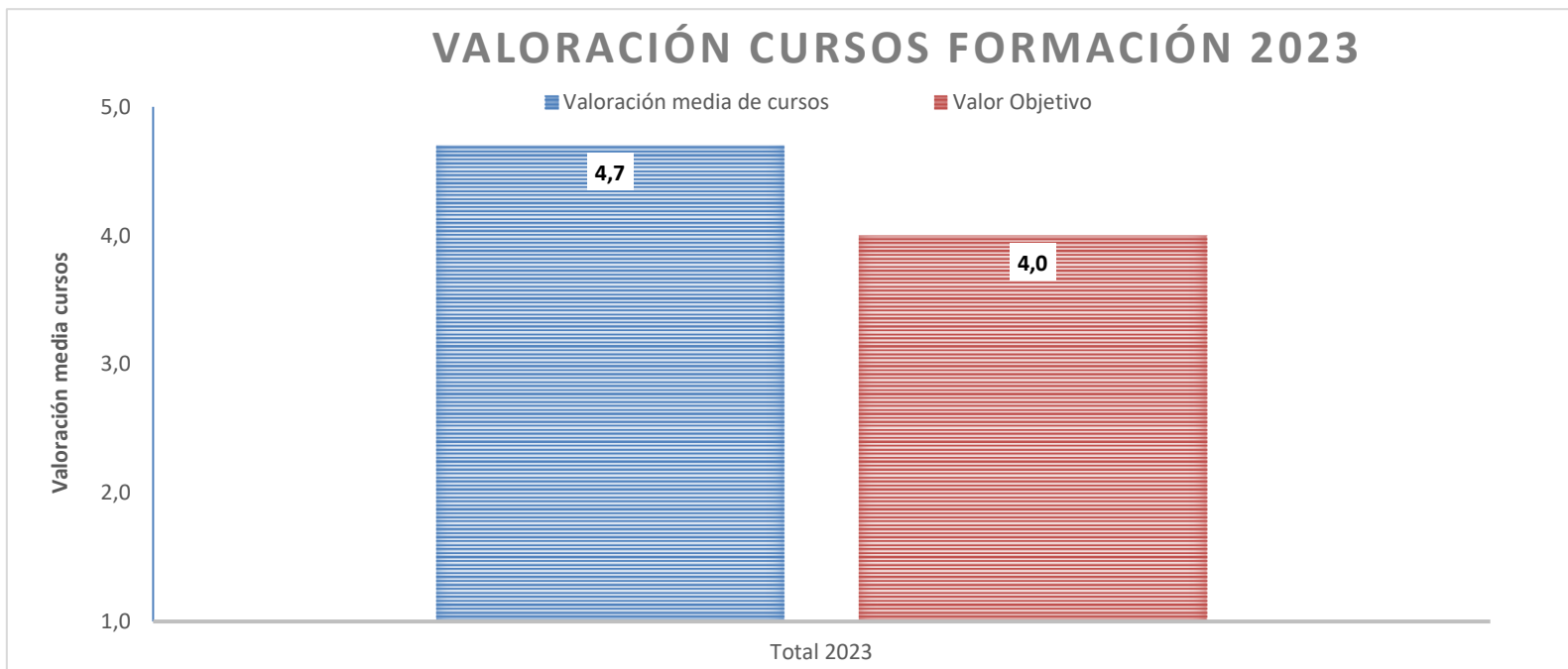
Servicio	Compromiso CIFE	Indicador de seguimiento	Valor objetivo	Cumplimiento 2023
Formación empleo	1. En los <b> cursos de formación para el empleo</b> , obtener, <b> al menos un 4</b> (escala de 1 a 5), de grado de <b> satisfacción general del alumnado</b> .	Valoración media de cursos.	4,0	4,7
Formación empleo	2. En los <b> cursos de formación para el empleo</b> , destinar, al menos, <b> el 60% de las plazas a mujeres</b> , siempre que el % de paro femenino en el municipio esté por encima del 60%.	% plazas a mujeres en cursos formación empleo	60%	72%
Seguimiento inserción laboral	3. Hacer un <b> seguimiento de la inserción laboral</b> del 100% de los/as alumnos/as, a los seis meses de la finalización de los cursos, de manera que <b> el 75% de los que encontraron empleo valoraren con 4 ó más</b> (escala de 1 a 5) <b> la utilidad de la formación</b> 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%	91,5%
Empleo	4. Asignar <b> cita previa para los servicios de empleo</b> , en el momento de la solicitud - por vía telefónica, telemática o presencial - en <b> plazo no superior a 15 días</b> , en un 95% al menos del total de solicitudes.	% citas cuyo tiempo no supere los 15 días.	95%	91%
Empleo	5. Obtener, en la actividad general de <b> talleres y monográficos</b> , al menos, <b> un 4</b> (escala de 1 a 5), de grado de <b> satisfacción general de los/as usuarios</b> .	Valoración media del servicio	4,0	4,4

Servicio	Compromiso CIFE	Indicador de seguimiento	Valor objetivo	Cumplimiento 2023
Intermediación laboral	6. Prestar a las empresas un <b>servicio gratuito</b> y personalizado de <b>gestión de ofertas de empleo</b> conforme a sus requerimientos y necesidades, dando <b>respuesta en dos días hábiles</b> .	Porcentaje de ofertas a las que se responden en plazo de dos días hábiles.	100%	98%
Intermediación laboral	7. En el servicio de <b>intermediación laboral</b> , lograr que <b>el 40% de los puestos de trabajo sean cubiertos por mujeres</b> . Con el objetivo de incrementar dicho % al 50% en un plazo de 3 años.	% de puestos de trabajo son mujeres.	40%	47%
Intermediación laboral	8. Obtener, al menos, <b>un 4</b> (escala de 1 a 5) de grado de <b>satisfacción general de las empresas usuarias del servicio de intermediación laboral</b> .	Valoración media del servicio.	4,0	4,4
Emprendimiento	9. Poner a disposición de las personas emprendedoras el <b>servicio de emprendimiento</b> (asesoramiento, formación, vivero empresas, coworking, ayudas, etc.) y obtener, al menos, <b>un 4</b> (escala 1 a 5) de grado de <b>satisfacción general de los/as usuarios</b> .	Valoración media del servicio.	4,0	4,6
Sugerencias, Quejas y Reclamaciones	10. Recepcionar por multicanal las <b>sugerencias, quejas, reclamaciones</b> y felicitaciones presentadas por la ciudadanía en relación con los servicios de CIFE, analizarlas y <b>contestarlas</b> , cuando se trate de quejas o reclamaciones, desde el servicio correspondiente, en <b>menos de 15 días hábiles</b> .	% quejas y reclamaciones contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.	100%	100%

## ANEXOS COMPROMISOS CALIDAD 2023

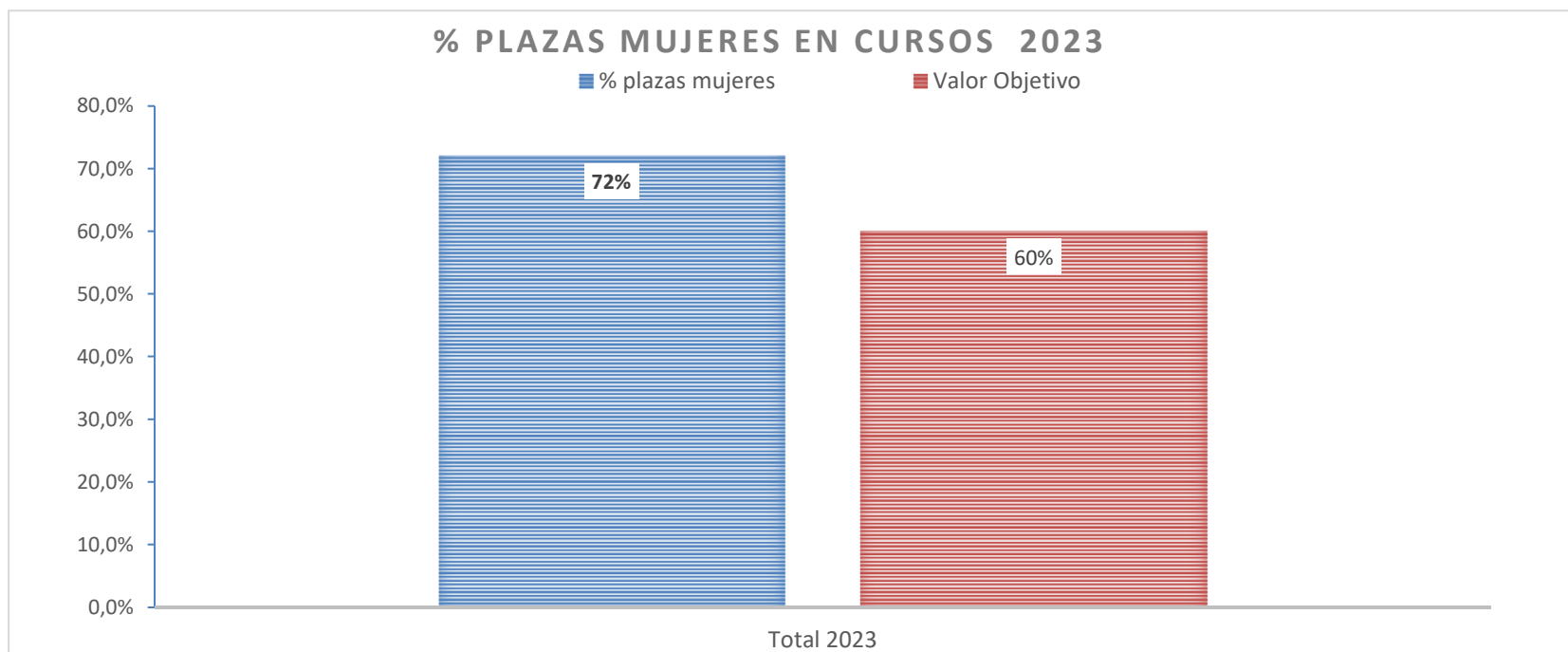
<b>Servicio</b>	<b>Compromiso CIFE</b>
Formación empleo	<b>1.</b> En los cursos de formación para personas desempleadas, obtener, al menos un 4 (escala de 1 a 5), de grado de satisfacción general del alumnado.

2023	Nº Encuestas alumnos/as	Valoración media de cursos	Valor Objetivo	Cumple
<b>Total 2023</b>	<b>298</b>	<b>4,7</b>	<b>4,0</b>	SI



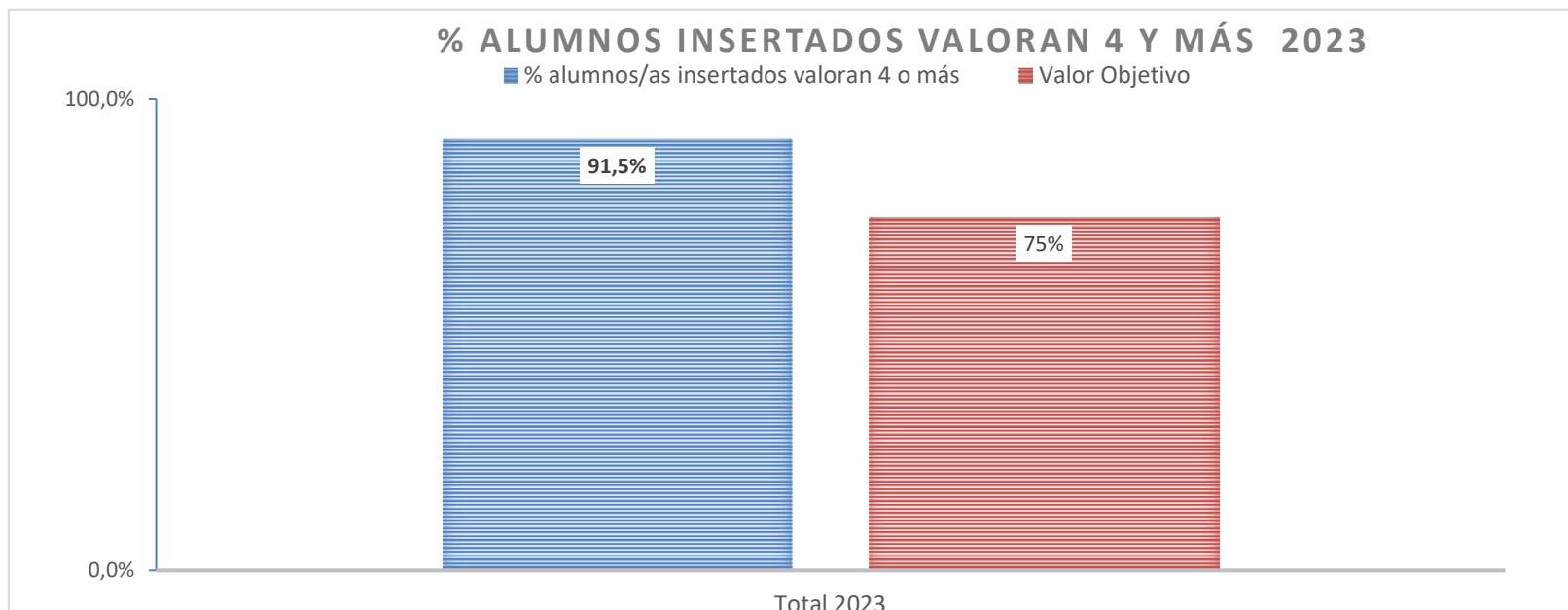
Servicio	Compromiso CIFE
Formación empleo	2. En los cursos de formación para el empleo, destinar, al menos, el 60% de las plazas a mujeres, siempre que el % de paro femenino en el municipio esté por encima del 60%.

2023	Nº plazas cursos formación	% plazas mujeres	Valor Objetivo	Cumple
Total 2023	444	72%	60%	SI



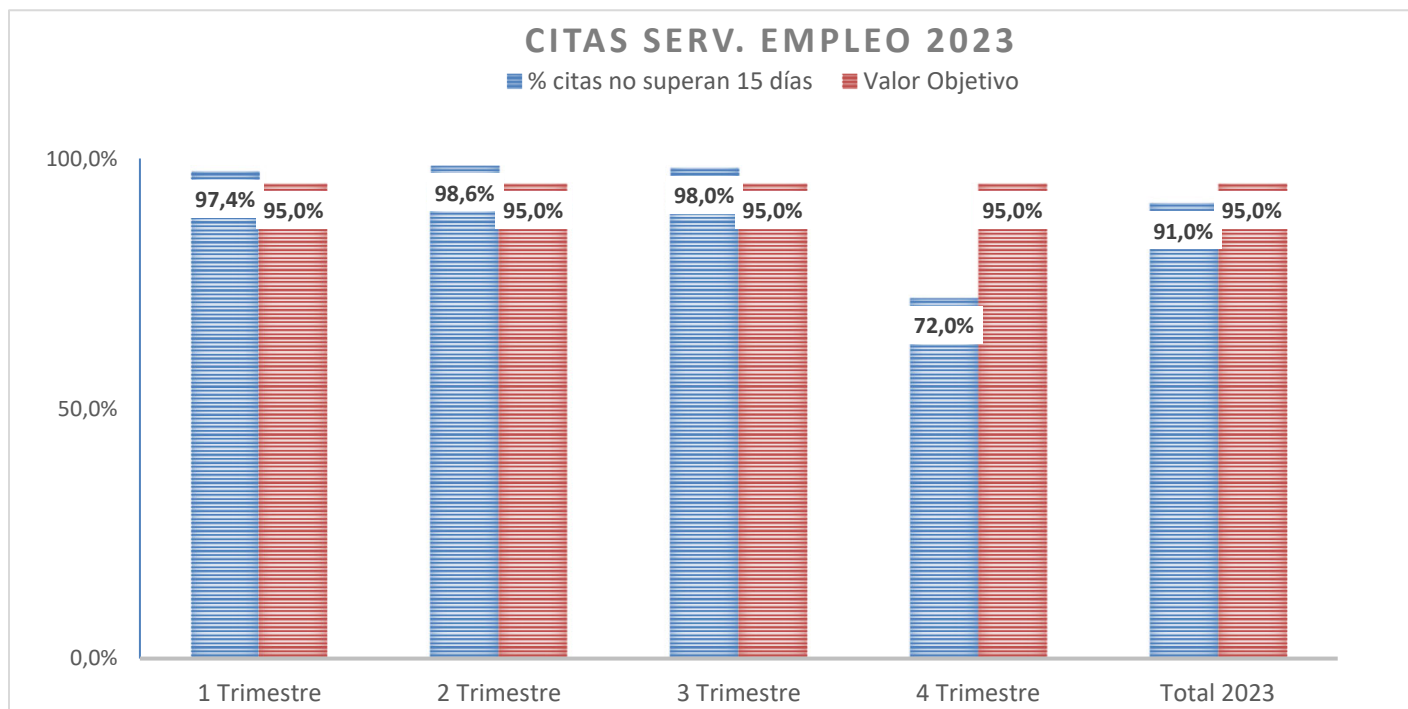
Servicio	Compromiso CIFE
Seguimiento inserción laboral	<b>3.</b> Hacer un seguimiento de la inserción laboral del 100% de los/as alumnos/as, a los seis meses de la finalización de los cursos, de manera que el 75% de los que encontraron empleo valoraren con 4 ó más (escala de 1 a 5) la utilidad de la formación recibida.

2023	Nº alumnos/as insertados (6 meses)	Nº alumnos/as insertados valoran 4 o más	% alumnos/as insertados valoran 4 o más	Valor Objetivo	Cumple
Total 2023	47	43	91,5%	75%	SI



Servicio	Compromiso CIFE
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.

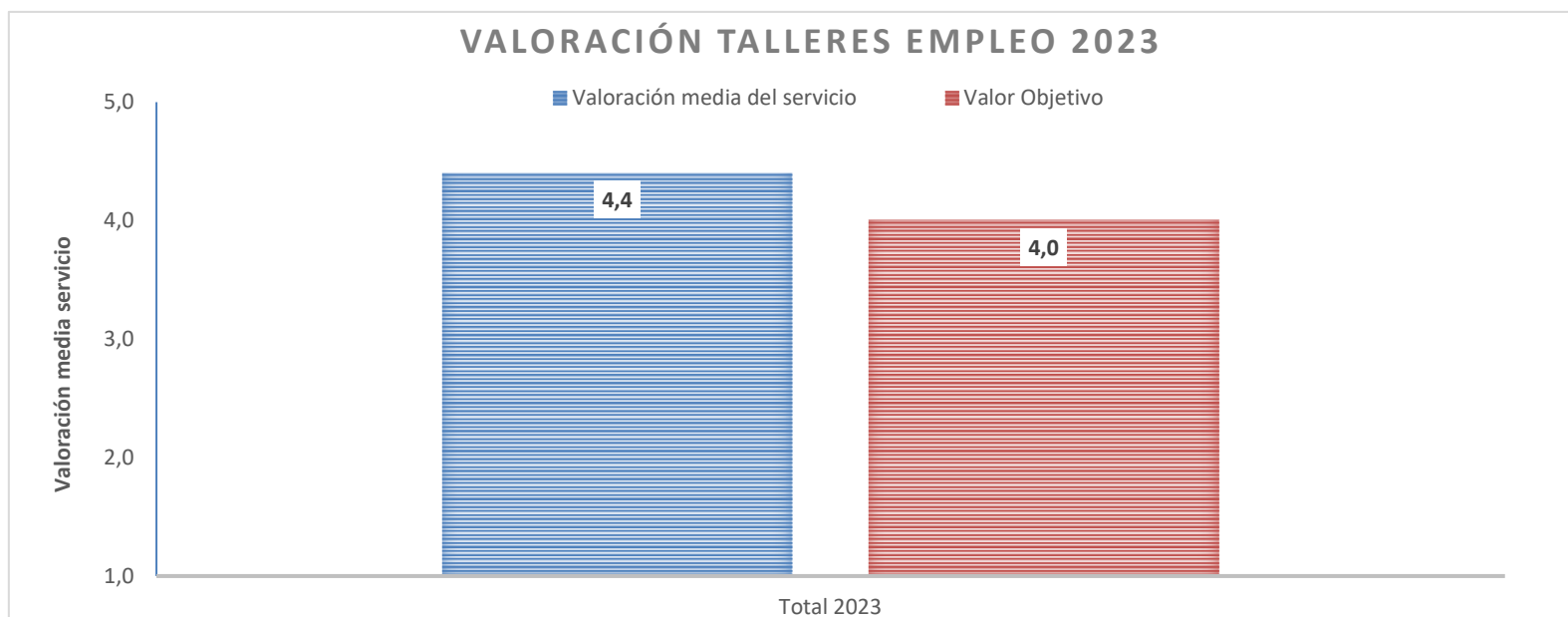
2023	Nº Citas totales	Nº Citas 15 días o menos	% citas no superan 15 días	Valor Objetivo	Cumple
1 Trimestre	871	848	97,4%	95,0%	SI
2 Trimestre	831	819	98,6%	95,0%	SI
3 Trimestre	615	603	98,0%	95,0%	SI
4 Trimestre	854	615	72,0%	95,0%	NO
<b>Total 2023</b>	<b>3171</b>	<b>2885</b>	<b>91,0%</b>	<b>95,0%</b>	<b>NO</b>





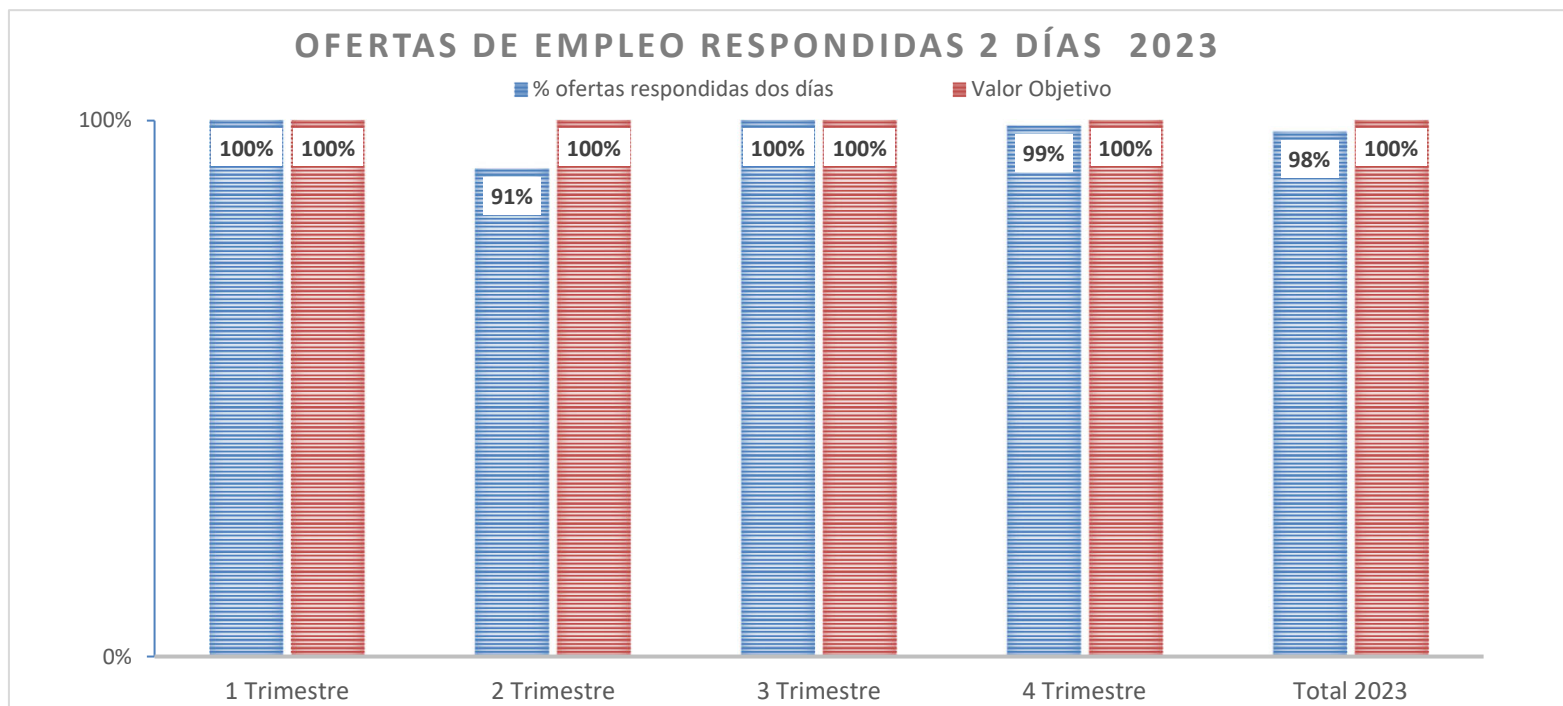
Servicio	Compromiso CIFE
Empleo y Emprendimiento	5. Obtener, en la actividad general de talleres y monográficos, al menos, un 4 (escala de 1 a 5), de grado de satisfacción general de los/as usuarios.

2023	Nº Encuestas usuarios/as	Valoración media del servicio	Valor Objetivo	Cumple
Talleres empleo	277	4,4	4,0	SI
Total 2023	277	4,4	4,0	SI



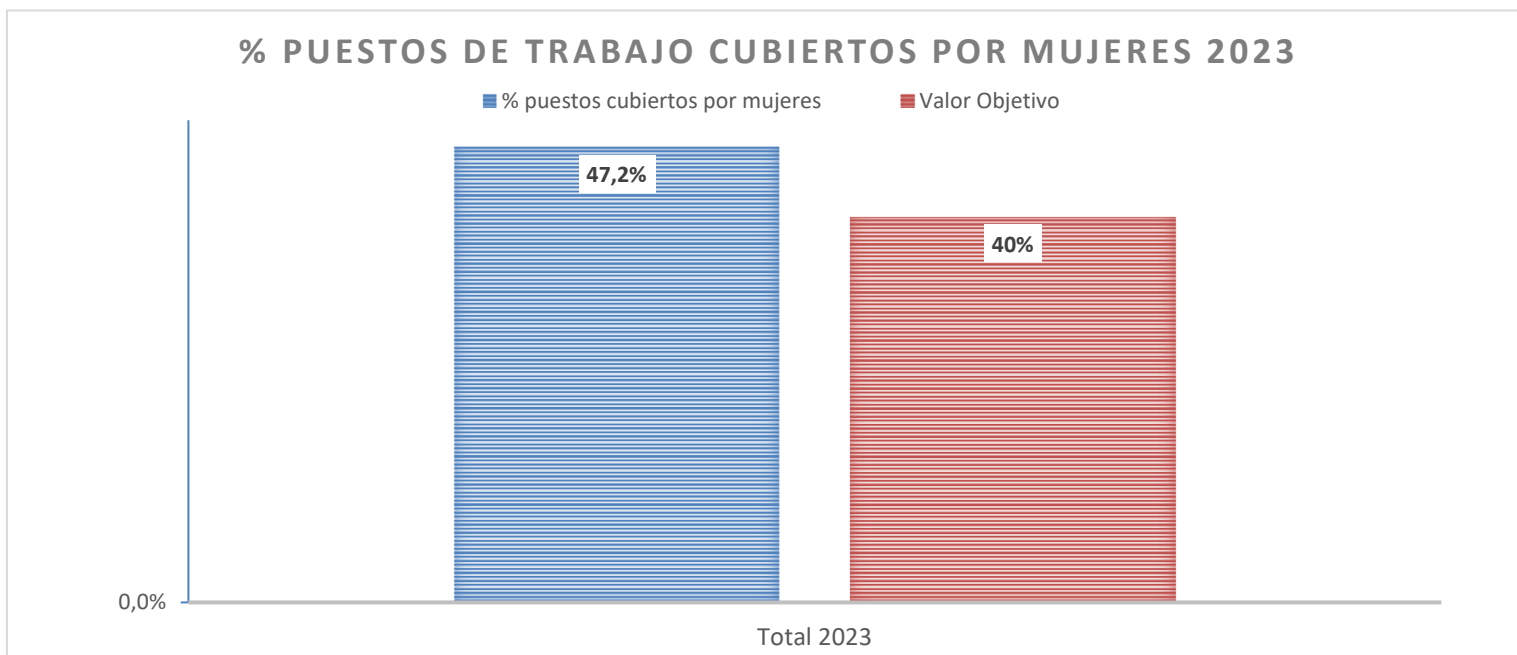
Servicio	Compromiso CIFE
Empleo y Emprendimiento	6. Prestar a las empresas un servicio gratuito y personalizado de gestión de ofertas de empleo conforme a sus requerimientos y necesidades, dando respuesta en dos días hábiles.

2023	Nº ofertas recibidas	Nº ofertas respondidas dos días	% ofertas respondidas dos días	Valor Objetivo	Cumple
1 Trimestre	130	130	100%	100%	SI
2 Trimestre	77	70	91%	100%	NO
3 Trimestre	67	67	100%	100%	SI
4 Trimestre	89	88	99%	100%	NO
<b>Total 2023</b>	<b>363</b>	<b>355</b>	<b>98%</b>	<b>100%</b>	



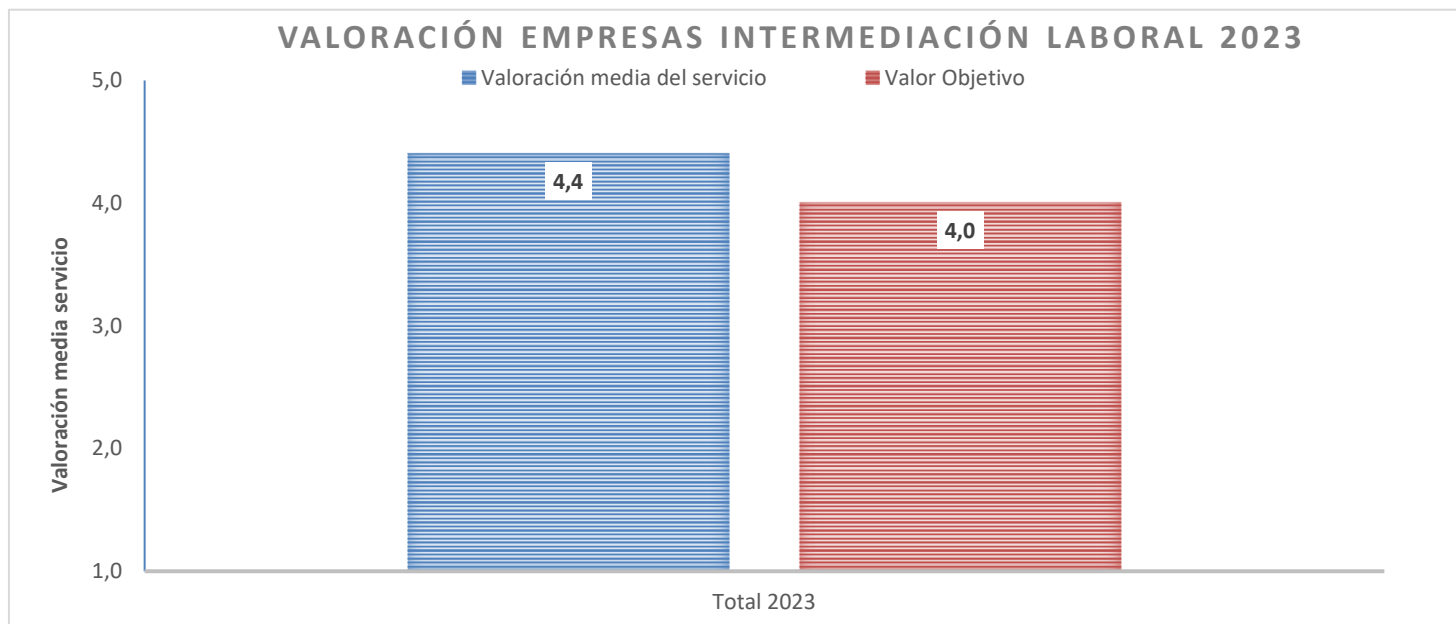
Servicio	Compromiso CIFE
Empleo y Emprendimiento	7. En el servicio de intermediación laboral, lograr que el 40% de los puestos de trabajo sean cubiertos por mujeres. Con el objetivo de incrementar dicho % al 50% en un plazo de 3 años.

2023	Nº puestos trabajo cubiertos total	Nº puestos trabajo cubiertos mujeres	% puestos cubiertos por mujeres	Valor Objetivo	Cumple
Total 2023	282	133	47,2%	40%	SI
Total	282	133	47%	100%	NO



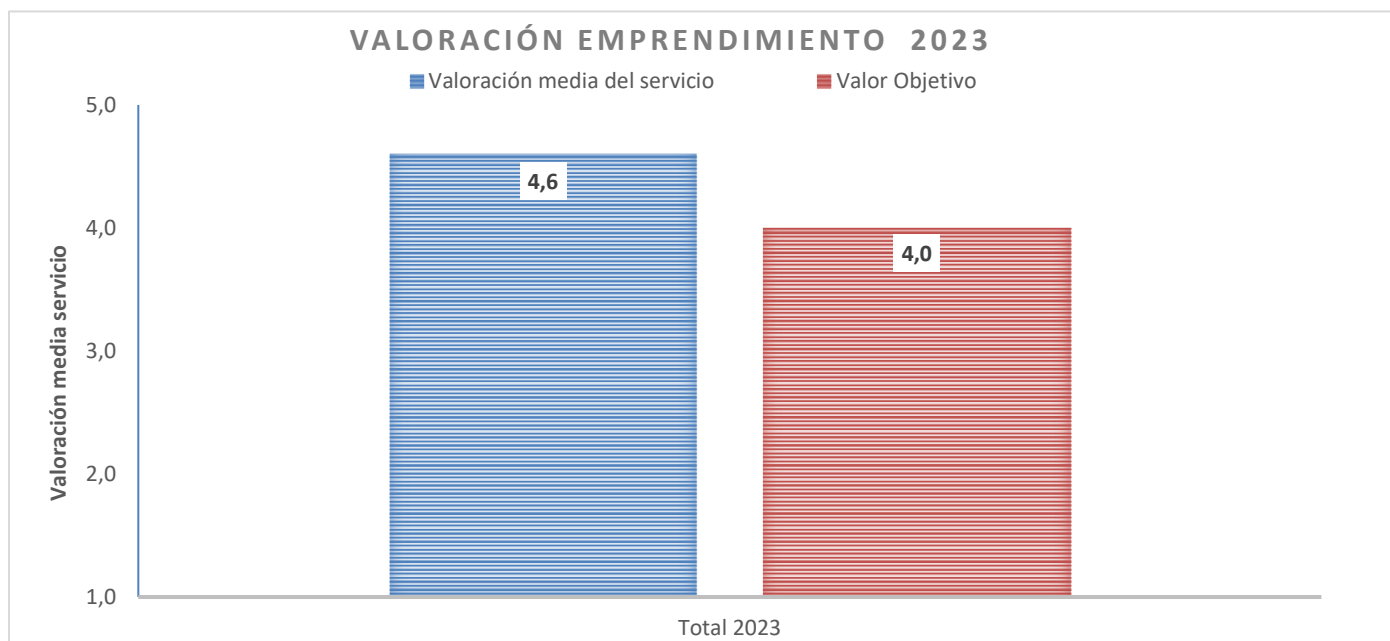
Servicio	Compromiso CIFE
Intermediación Laboral	8. Obtener, al menos, un 4 (escala de 1 a 5) de grado de satisfacción general de las empresas usuarias del servicio de intermediación laboral.

2023	Nº Encuestas empresas	Valoración media del servicio	Valor Objetivo	Cumple
Total 2023	47	4,4	4,0	SI



Servicio	Compromiso CIFE
Emprendimiento	9. Poner a disposición de 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.

2023	Nº Encuestas usuarios/as	Valoración media del servicio	Valor Objetivo	Cumple
Total 2023	45	4,6	4,0	SI



Servicio	Compromiso CIFE
Sugerencias, Quejas y Reclamaciones	<b>10.</b> 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.

2023	Nº quejas y reclamaciones	Reclamaciones contestadas <15 días	Valor Objetivo	Cumple
Total 2023	1	100%	100%	SI

