

# CARTA DE SERVICIOS

---

INFORME de  
EVALUACIÓN  
2024

*y COMPROMISOS de*  
***CALIDAD***



**CIFE**

Centro de Iniciativas para  
la Formación y el Empleo

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

Servicio	Compromiso CIFE	Indicador de seguimiento	Valor objetivo	Cumplimiento 2024
Formación empleo	1. En los cursos de formación para el empleo, obtener, al menos un 4 (escala de 1 a 5), de grado de satisfacción general del alumnado.	Valoración media de cursos.	4,0	4,7
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%.	% plazas a mujeres en cursos formación empleo	60%	82,3%
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 valoraren 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%	67%
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.	% citas cuyo tiempo no supere los 15 días.	95%	98%
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	4,0	4,2

Servicio	Compromiso CIFE	Indicador de seguimiento	Valor objetivo	Cumplimiento 2024
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%	98,4%
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%	46%
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	4,0
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%