

Objetivo de esta Carta de Servicios

El objetivo de Centro de Formación Alaun con esta Carta de Servicios es:

- hacer públicos los servicios que presta nuestra organización en materia de formación,
- dar a conocer públicamente los compromisos de calidad que asumimos,
- informar a los alumnos sobre sus derechos y obligaciones
- comunicar a los usuarios las vías de participación existentes

Servicios prestados

Tipo de formación incluida en el alcance de esta Carta de Servicios:

- Enseñanzas oficiales (gratuitas) de Formación Profesional Inicial de "Auxiliar de Comercio" y Ciclo Formativo de Grado Medio de "Gestión Administrativa"
- Formación subvencionada dirigida a trabajadores desempleados y trabajadores en activo:
 - Inglés: atención al público
 - Inglés. Gestión comercial
 - Alemán: atención al público
 - Administrativo polivalente para PYMES
 - Actividades administrativas en la relación con el cliente
 - Técnico auxiliar en diseño gráfico
 - Agente comercial
 - Iniciación a la red de internet
 - Informático de usuario
 - Técnico en software ofimático
 - Atención socio-sanitaria a personas dependientes en instituciones sociales
 - Agente de planificación de transporte
- Formación privada de preparación de pruebas de acceso a grado medio, curso de manipulador de alimentos e idiomas (Inglés, Francés, Chino, Ruso)

La formación se imparte en modalidades presencial, mixta y teleformación.

Centro de Formación ALAUN

C/ Ramón y Cajal 10 Alagón, Zaragoza

Teléfono: 976 661 1374

Fax: 976 616 225



www.centroalaun.es

centroalaun@alaun.es



Horario de atención al público: De lunes a viernes de 10-13 horas y de lunes a jueves de 16-20 horas. Horario de verano de 10-13 horas.



Zaragoza- Alagón: de 7.00 a 22.00 cada 1.15 horas

Alagón-Zaragoza: de 7.00 a 21.45 cada 1.15 horas



Zaragoza- Alagón: de 11.30 a 21.05 cada 2.30 horas

Alagón-Zaragoza: de 7.19 a 21.15 cada 2.15 horas

Carta de Servicios según norma UNE 93200:2008

Edición:0, 2/11/2011

Vigencia 2 años

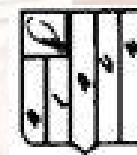
Carta de Servicios

Centro de Formación

ALAUN



FORMACIÓN DE CALIDAD



www.centroalaun.es

Derechos básicos del alumno

- Recibir una formación de calidad
- Recibir ayudas económicas en función de casos y condiciones sólo en los cursos de INAEM
- Recibir becas en el caso de ser desempleados y tener una minusvalía reconocida del 33% sólo en los cursos de INAEM
- Posibilidad de realizar de prácticas no laborables en empresas sólo en cursos INAEM y FP
- Tener cubierto el riesgo de accidentes
- Recibir información y orientación laboral
- Expresar su propia valoración y opinión
- Protección de sus datos personales
- Obtener una cualificación profesional inicial que permita el acceso al Grado Medio, en curso de FP
- Obtener el diploma en el caso de asistencia al 75% del curso y con aprovechamiento del mismo solo en cursos INAEM

Obligaciones básicas del alumno

- Estar inscrito en las oficinas de desempleo del INAEM solo en curso INAEM
- Tener más de 3 años de edad en cursos privados de idiomas. Tener entre 16 y 21 años para cursos de FP. Podrán acceder jóvenes de 15 años (cumplidos en el año de inicio del programa), que han cursado 2º ESO (y no van a promocionar a 3º) y ya hayan repetido una vez la etapa.
- Aportar la documentación que se le solicite y responsabilizarse de su veracidad.
- Asistir diariamente al curso y firmar la hoja de asistencia. Justificar documentalmente las faltas de asistencia.
- Ser puntual y comportarse correctamente en el centro respetando a los compañeros y profesores.
- No comer, beber o fumar en el Centro. Los teléfonos móviles permanecerán apagados durante la clase.
- Seguir con aprovechamiento el curso.
- No utilizar corrector líquido.

Compromisos adquiridos

Mejorar las condiciones/infraestructura del Centro de Formación

Indicadores

Nº Planes de mejora /acciones preventivas relacionadas con mejoras de las condiciones del centro

Mantener un sistema de gestión calidad de que permitan una gestión basada en la mejora continua

Certificado ISO 9001 en vigor

Mejorar la calidad percibida/satisfacción de la formación impartida a nuestros alumnos

Índice de satisfacción alumnos PCPI
Índice de satisfacción grado medio
Índice de satisfacción privados
Índice de satisfacción DGA
Índice de satisfacción agentes sociales
Nº de reclamaciones de clientes

Mejorar la valoración de los alumnos con los profesores

Valoración de los profesores PCPI
Valoración de los profesores grado medio
Valoración de los profesores privado
Valoración de los profesores DGA
Valoración de los profesores agentes sociales

Responder en un plazo menor de 7 días hábiles a las quejas o reclamaciones

Nº de reclamaciones/no conformidades debidas a esta causa

Comunicar a los alumnos antes del inicio del curso su condición de aceptado, en reserva o rechazado

Nº de reclamaciones/no conformidades debidas a esta causa

Facilitar información sobre los cursos a alumnos de la base de datos del centro

% alumnos informados/alumnos de la BD de los últimos 3 años

Inclusión en la Bolsa de empleo de los alumnos que lo soliciten

% de alumnos incluidos/ de alumnos que lo han solicitado

Formas de consulta

- Derechos y obligaciones de los alumnos de los Cursos INAEM en la Hoja de condiciones particulares entregada en cada curso.
- Normas del Centro de los cursos de FP colgadas en el tablón de anuncios.
- La normativa aplicable y el seguimiento de los indicadores pueden consultarse en el tablón de anuncios del Centro.

Presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones

Los alumnos y otras partes interesadas pueden presentar sugerencias, quejas y/o reclamaciones a través de:

- Encuestas de satisfacción
- Telefónicamente o en persona, siendo registrada en los formatos correspondientes del sistema de gestión de Calidad del Centro

Medidas de subsanación

De detectarse un incumplimiento de alguno de nuestros compromisos se puede plantear una queja que será analizada para corregir sus causas y se informará al implicado por escrito y en el plazo de 7 días hábiles, de las medidas adoptadas.

Formas de participación

Los alumnos y otras partes interesadas pueden participar en la revisión de la Carta de Servicios del Centro de Formación Alaun.