

## OBJETIVO DE ESTA CARTA DE SERVICIOS

El objetivo del Centro de Formación Alaún 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/as sobre sus derechos y obligaciones,
- comunicar a los usuarios las vías de participación existentes.

## SERVICIOS PRESTADOS

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

- **Formación Reglada:**  
Titulaciones oficiales gratuitas
  - Formación Profesional Básica en “ Servicios Comerciales”
  - Ciclo Formativo de Grado Medio de “Gestión Administrativa”
- **Formación subvencionada:**
- Cursos dirigidos a trabajadores desempleados y trabajadores en activo, de las distintas familias profesionales:
  - Idiomas
  - Informática
  - Sanitario
  - Administrativo Comercial
  - Logística
- **Formación privada:**
  - Preparación de pruebas de acceso a grado medio
  - Manipulador de alimentos
  - Idiomas (Inglés, Francés, Chino, Ruso y Alemán)

## Centro de Formación Profesional ALAUN

C/ Ramón y Cajal, 10 ALAGÓN (Zaragoza)

Teléfono: 976 611 374

Fax: 976 616 225

[www.idiomasalagon.com](http://www.idiomasalagon.com)

[www.centroalaun.es](http://www.centroalaun.es)

[centroalaun@alaun.es](mailto:centroalaun@alaun.es)



### Horario de atención al público:

De lunes a viernes de 10 a 13 horas y de lunes a jueves de 16-20 horas.



### Medios de transporte:

Zaragoza- Alagón: de 7.00 a 22.00 h

Alagón-Zaragoza: de 7.00 a 21.45 h



Zaragoza- Alagón: de 11.30 a 21.05 h

Alagón-Zaragoza: de 7.19 a 21.15 h



Carta de Servicios según norma UNE 93200:2008

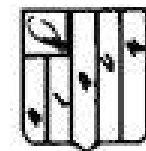
Edición: 4, 20/06/2014

## Carta de Servicios

## CENTRO DE FORMACIÓN PROFESIONAL ALAUN



## FORMACIÓN DE CALIDAD



[www.centroalaun.es](http://www.centroalaun.es)

## DERECHOS BÁSICOS DEL ALUMNADO

- Recibir una formación de calidad.
- Tener cubierto el riesgo de accidentes.
- Recibir información y orientación laboral.
- Expresar su propia valoración y opinión.
- Protección de los datos personales de los alumnos/as.
- Recibir ayudas económicas en función de casos y de los tipos de formación.
- Recibir becas en el caso de ser desempleados y tener una minusvalía reconocida del 33% sólo en los cursos de INAEM.
- Obtener el diploma en el caso de asistencia al 75% del curso y con aprovechamiento del mismo sólo en cursos INAEM.
- Realizar prácticas no laborables en empresas en cursos INAEM y FP.
- Obtener certificaciones oficiales de FPB y Grado Medio.

## OBLIGACIONES BÁSICAS DEL ALUMADO

- Aportar la documentación que se le solicite y responsabilizarse de su veracidad.
- Asistir diariamente al curso y firmar la hoja de asistencia respetando horarios establecidos.
- Justificar documentalmente las faltas de asistencia.
- No abandonar el curso una vez iniciado para incorporarse a otro del Plan de Formación para el Empleo de Aragón.
- Seguir con aprovechamiento el curso manteniendo una conducta adecuada.
- Estar inscrito en las oficinas de desempleo del INAEM (sólo en cursos INAEM).

TIPO	COMPROMISOS	INDICADORES
Generales	Constante actualización de los medios de enseñanza del Centro	- Nº Planes de mejora /acciones preventivas relacionadas con mejoras de los medios del Centro
	Mantener un sistema de gestión de calidad que permita una gestión basada en la mejora continua	- Certificado ISO 9001 en vigor
	Responder en un plazo menor de 7 días hábiles a las quejas o reclamaciones	- Nº de reclamaciones/no conformidades debidas a esta causa
	Mejorar la calidad percibida/satisfacción de la formación con las partes interesadas del Centro	- Nº de reclamaciones de clientes
	Facilitar información sobre los cursos a los alumnos/as de la base de datos del centro	- % alumnos /as de los últimos 3 años de la BD, informados sobre nuevos cursos
	Inclusión en la Bolsa de Empleo de los alumnos/as que lo soliciten	- % de alumnado incluido en la BD de Empleo que lo hayan solicitado cursos
Formación Subvencionada	Mejorar la calidad percibida/satisfacción de la formación impartida a nuestros alumnos/as	- Índice de satisfacción alumnos/as de Formación Subvencionada
	Mejorar la valoración del alumnado con los profesores	- Valoración de los profesores de Formación Subvencionada
Formación Privada	Mejorar la calidad percibida/satisfacción de la formación impartida a nuestros alumnos/as	- Índice de satisfacción alumnos/as de cursos privados
	Mejorar la valoración del alumnado con los profesores	- Valoración de los profesores de cursos privados
Formación	Mejorar la calidad percibida/satisfacción de la formación impartida a nuestros alumnos/as	- Índice de satisfacción de alumnos/as de Formación Reglada - Índice de satisfacción de alumnos/as con la empresa de FCT

## MECANISMOS DE COMUNICACIÓN

### Comunicación externa:

- Normas del Centro, Tríptico y Seguimiento de los indicadores, disponibles en el tablón de anuncios.
- Tríptico disponible además en la página Web.
- Carta de Servicios (solo profesores externos) y Normativa aplicable para consulta en el Centro.

### Comunicación interna de la Carta y los resultados:

- Información disponible en el Plan de Comunicación ubicado en el tablón de anuncios.
- Resultados de indicadores y compromisos disponibles en el tablón de anuncios.

## FORMAS DE PARTICIPACIÓN

El alumnado y otras partes interesadas podrán participar en la revisión de la Carta de Servicios del Centro de Formación ALAUN.

## PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

Los alumnos/as 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
- Correo electrónico: [centroalaun@alaun.es](mailto:centroalaun@alaun.es)
- Fax: 976616225
- Reuniones o tutorías con alumnos, padres/tutores y empresas

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

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