

Nuestra Misión

Ganar la confianza de nuestros clientes, empresas y particulares, colaborando con ellos, aportándoles valor a través de nuestros servicios de formación, consultoría estratégica e innovación, y por medio de este conocimiento, orientarles a incrementar la competitividad y productividad de sus empresas tomando por norma la excelencia.

Nuestra Visión

Desde hace 25 años nuestra vocación por la formación nos ha permitido especializarnos en la prestación de servicios de calidad a nuestros clientes en materia de consultoría formativa, para ello detectamos necesidades en la empresas, orientamos, asesoramos, coordinamos e impartimos las acciones de formación demandadas, así como también gestionamos nuestros cursos de oferta con carácter abierto a los clientes interesados.

Carlos Pascual

Presidente

Objetivo de esta Carta de Servicios

El objetivo del Grupo con esta Carta de Servicios es:

- hacer públicos los servicios que presta nuestra organización en materia de formación para el empleo,
- 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

Centro de Enseñanzas Técnicas y Administrativas S.L. (C.E.T.A.)

C/ Arrabal, 33 La Almunia de Doña Godina
(Zaragoza)

Teléfono: 976813380

Fax: 976601176

Horario de atención: De lunes a viernes
de 9 a 14 h y de 16 a 20 h

alumnos@cetaformacion.com

www.cetaformacion.com



Carta de Servicios según norma UNE 93200:2008

Edición: Octubre 2011

Vigencia 2 años

Carta de Servicios de formación para el empleo CETA



Servicios prestados

El alcance de esta Carta de Servicios es para la Formación para el empleo dirigida prioritariamente a trabajadores desempleados y a trabajadores ocupados en modalidades presencial, mixta, a distancia y teleformación. Las especialidades homologadas por INAEM son:

- Empleado administrativo de entidades financieras
- Diseño y modificación de planos en 2D y 3D
- Vendedor técnico
- Técnico en software ofimático
- Administrador de redes
- Administrador de servidores y páginas web
- Iniciación a la red de internet
- Diseñador web y multimedia

Derechos básicos del alumno

- Recibir una formación de calidad
- Recibir ayudas económicas en función de casos y condiciones
- Recibir becas en el caso de ser desempleados y tener una minusvalía reconocida del 33%
- Acogerse al programa de INAEM de prácticas no laborables en empresas
- Tener cubierto el riesgo de accidentes
- Recibir información y orientación laboral
- Expresar su propia valoración y opinión
- Protección de sus datos personales
- Obtener el diploma en el caso de asistencia al 75% del curso y con aprovechamiento del mismo

Obligaciones básicas del alumno

- Estar inscrito en las oficinas de desempleo del INAEM
- Aportar la documentación que se le solicite y responsabilizarse de su veracidad
- Asistir diariamente al curso
- Justificar documentalmente las faltas de asistencia
- Seguir con aprovechamiento el curso

Compromisos adquiridos

Mejorar las condiciones/infraestructura de los Centros de Formación

Mantener un sistema de gestión integrado de calidad y medio ambiente que permitan una gestión basada en la mejora continua.

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

Mejorar la valoración de los alumnos con los formadores

Responder en 24 horas hábiles las consultas realizadas en plataforma de teleformación

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

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

Reducción del consumo de recursos en la impartición de la formación

Indicadores

Nº de acciones preventivas/planes de mejora

Certificado ISO 9001 e ISO 14001 en vigor

Índice de satisfacción en formación a personal prioritariamente desempleado

Índice de satisfacción en formación a personal ocupado

Índice de satisfacción en cursos de teleformación/distancia

Nº de reclamaciones de clientes

Valoración de formadores internos

Valoración de formadores subcontratados

Valoración de los formadores on-line

Nº de reclamaciones/no conformidades debidas a esta causa

Nº de respuestas contestadas fuera de plazo

Nº de reclamaciones/no conformidades achacables al centro

Nº de reclamaciones/no conformidades debidas a esta causa

Reducción del consumo de papel por alumno

Reducción del consumo de energía eléctrica

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 plazo, de las medidas adoptadas.

Formas de consulta

En cada uno de los cursos impartidos se entrega la Hoja de condiciones particulares a todos los alumnos, donde se detallan sus derechos y obligaciones.

Las partes externas interesadas podrán acceder a la normativa aplicable y el seguimiento de los indicadores en la recepción y el tablón de anuncios del Centro respectivamente.

Formas de participación

Los alumnos y otras partes interesadas pueden participar en la revisión de la Carta de Servicios de Grupo, presentando sugerencias y/o quejas a través de:

- Encuestas de satisfacción
- Hojas de reclamaciones oficiales disponibles en cada Centro
- Formato de Reclamaciones de cliente del Centro