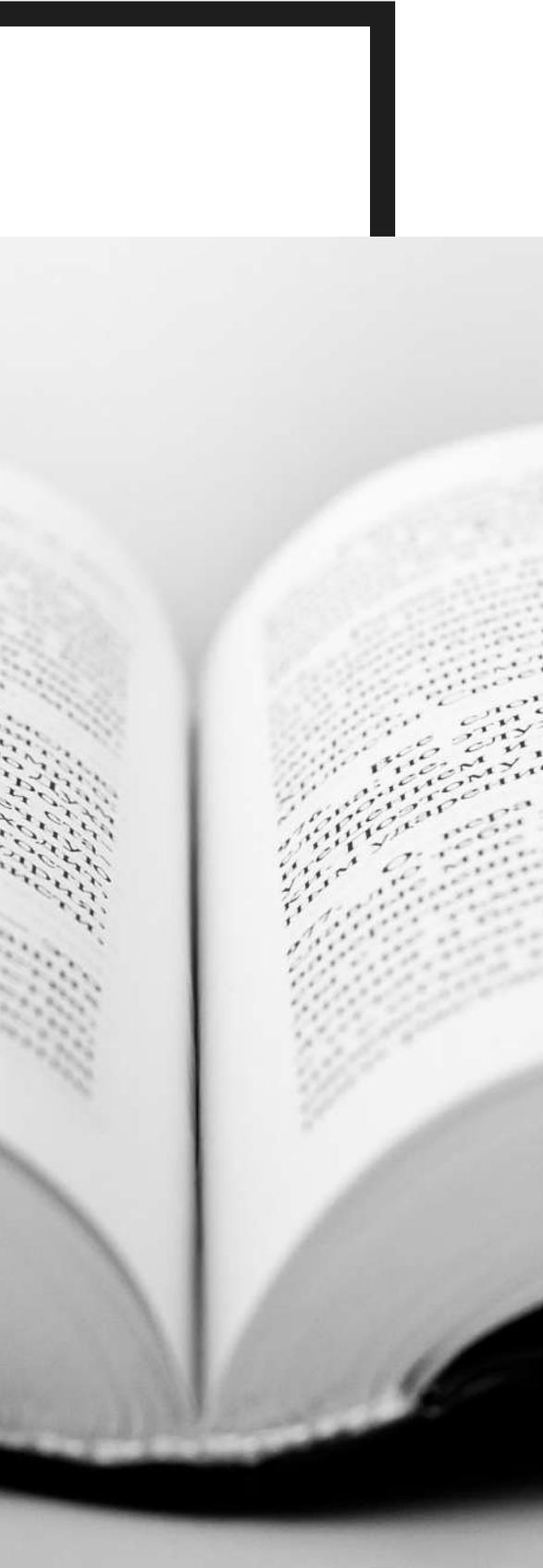


CARTA DE SERVICIOS DE FORMACIÓN PARA EL EMPLEO.



Carta de servicios UNE 93200.
14/04/21. Revisión bianual



SOBRE LA EMPRESA

MISIÓN

Grupo Consultores de Formación, somos una organización formada por un equipo multidisciplinar y diferentes líneas de negocio operativas, con una misión común.

«Contribuir en la transformación, el desarrollo y bienestar de nuestro entorno, impulsando su talento, su liderazgo y sus empresas».

VISIÓN

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

OBJETIVO DE ESTA CARTA DE SERVICIOS

- 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.

SERVICIOS PRESTADOS

El alcance de esta Carta de Servicios es para el diseño, gestión e impartición de programas de formación profesional para el empleo en modalidad presencial y elearning



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

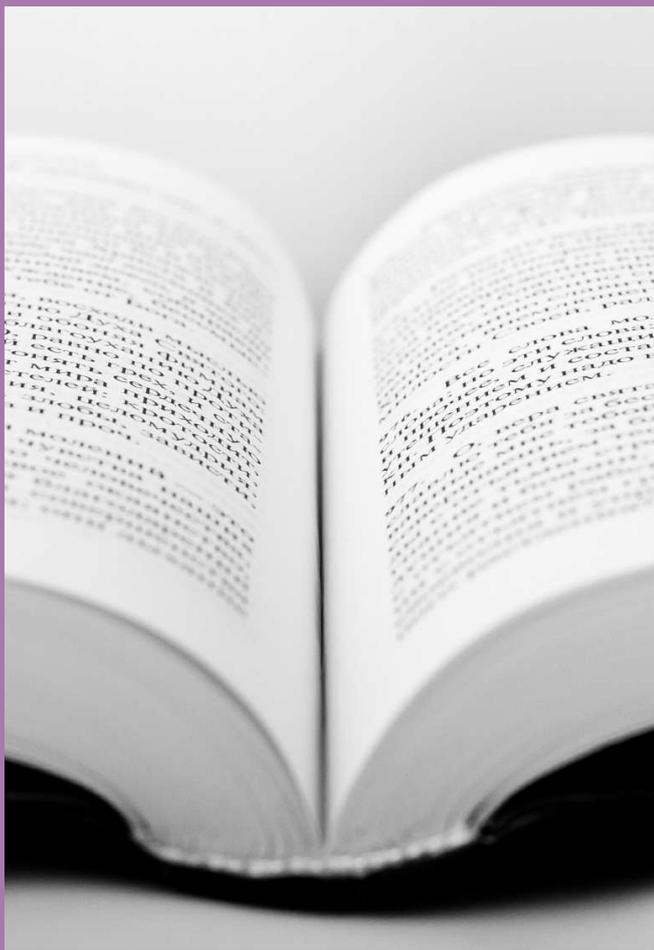
Para su consulta puedes acceder a nuestra página web "www. Consultores de Formación". Además, si acudes a nuestros centros de forma presencial, podrás acceder a ella a través del tablón de anuncios. A las entidades, se les distribuirá nuestro tríptico anualmente y cuando se produzcan cambios. A los alumnos que se les de información sobre "**NUESTROS COMPROMISOS POR LOS ALUMNOS**" también podrán acceder a ella , a través de la misma.

Si quiere más información de los compromisos adquiridos, hazlo a través del correo **calidad@consultoresdeformacion.com**

FORMAS DE PARTICIPACIÓN

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

- Encuestas de satisfacción
- Llamadas telefónicas
- Formato de reclamaciones de cliente FIT/206-01-02 y FIT/206-01-01
- Página Web (a través de nuestros formularios)
- Nuestros centros



NUESTRAS CERTIFICACIONES



COMPROMISOS

COMPROMISOS ADQUIRIDOS	INDICADORES	META AÑO
1 Mantener un sistema de gestión integrado de calidad y medio ambiente que permitan una gestión basada en la mejora continua.	Certificado ISO 9001, ISO 14001, UNE 93200 E ISO 10002 en vigor	4
2 Conseguir que nuestros alumnos, den opinión para obtener la mejora de nuestros servicios y cumplir los objetivos de reclamaciones con todas las partes interesadas.	Nº Reclamaciones/NC de organismos oficiales Nº reclamaciones no oficiales Quejas Felicitaciones Nº Reclamaciones debidas a errores internos/Nº NC debidas a fallos en el proceso de selección achacables al centro	1/año 1/mes 10/año 5/año
3 Mejorar la calidad percibida/satisfacción de la formación impartida a nuestros alumnos. Innovamos en nuestros servicios para mejorar la satisfacción de las partes interesadas, más allá de los requisitos impuestos	Índice de satisfacción en formación a personal prioritariamente desempleado INAEM Índice de satisfacción en formación a personal prioritariamente ocupado planes INAEM. índice de satisfacción de formación en cursos PRIVADOS/BONIFICADOS Índice de satisfacción en cursos de teleformación/aula virtual	8,8 8,8 7 8
4 Profesorado altamente cualificado, con titulación acreditativa habilitante, experiencia docente y profesional.	Valoración de formadores internos Valoración de formadores subcontratados Valoración de los formadores on-line	8,8 8,8 8
5 Mejorar la comunicación con las partes interesadas con el objetivo de mejorar la cercanía y retroalimentación, así como divulgar nuestros servicios como empresa.	Nº de canales de comunicación de cursos utilizados	4

COMPROMISOS

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

INDICADORES

META AÑO

6 Trabajar activamente por la inserción laboral o la mejora de empleo de nuestros alumnos

Firmar convenio con empresas para inserción en prácticas.

20 anuales

7 Reducción del consumo de recursos en la impartición de la formación

Reducción del consumo de papel por alumno
Reducción del consumo de energía eléctrica

Disminuir 5%

Disminuir 5%



INFORMACIÓN DE CONTACTO

CENTRO DE ENSEÑANZAS TÉCNICAS Y ADMINISTRATIVAS

C/ Arrabal, 33 | 50100 | La Almunia de Doña Godina (Zaragoza)

Teléfono: 976 81 33 80

Fax: 976 60 11 76

somos@consultoresdeformacion.com

www.consultoresdeformación.com

Horario de atención al cliente: L a V de 9:00 a 14:00 h y 16:00 a 20:00 h.

COMPUTER TARAZONA

Avenida La Paz, 4, portal 4, locales A y B | 50500 | Tarazona (Zaragoza)

Teléfono: 976 64 40 83

Fax: 976 64 40 83

somos@consultoresdeformacion.com

www.consultoresdeformación.com

Horario de atención al cliente: L a J de 9:00 a 13:30 h y 16:00 a 19:00 h.
V de 9:00 a 13:30 h.