

CARTA DE SERVICIOS

Elaborada a partir de los requisitos de la norma UNE-93200:2018

¿Quiénes somos?

En el Centro de Formación trabajamos cada día para ofrecer un servicio de formación de calidad, cercano y adaptado a las necesidades reales de las personas usuarias y del entorno profesional.

Nuestra Carta de Servicios recoge los compromisos de calidad que asumimos, los servicios que ponemos a disposición del alumnado y los mecanismos de participación y mejora continua establecidos por nuestra organización.

Nuestra misión y valores

Nuestra misión es ofrecer formación de calidad mediante una metodología práctica, innovadora y orientada a resultados.

- ❖ Profesionalidad.
- ❖ Transparencia.
- ❖ Innovación y mejora continua.
- ❖ Igualdad de oportunidades.
- ❖ Orientación al alumnado.
- ❖ Compromiso con la calidad.

Servicios que prestamos

- ❖ Formación presencial.
- ❖ Formación online y mixta.
- ❖ Tutorías individualizadas.
- ❖ Orientación académica y laboral.
- ❖ Información y atención al alumnado.
- ❖ Gestión de matrículas e inscripciones.
- ❖ Gestión documental y administrativa.
- ❖ Emisión de diplomas y certificados.

Compromisos de Calidad

Compromiso de Calidad	Indicador	Objetivo anual
Responder consultas en máximo 48 horas	% consultas respondidas en plazo	≥ 90%
Gestionar matrículas en 3 días laborables	% matrículas gestionadas en plazo	≥ 95%
Emitir diplomas en máximo 5 días	Tiempo medio de emisión	≤ 4 días
Mantener oferta formativa actualizada	Número de actualizaciones	1 actualización trimestral
Alcanzar satisfacción mínima de 3.5 sobre 5	Resultado encuestas satisfacción	≥ 3.8/5
Responder reclamaciones en 5 días	% reclamaciones respondidas en plazo	100%

Derechos de los alumnos

- ❖ Recibir una atención profesional, respetuosa y adecuada.
- ❖ Obtener información clara, veraz y actualizada.
- ❖ Acceder a formación de calidad.
- ❖ Recibir orientación y seguimiento formativo.
- ❖ Presentar sugerencias, reclamaciones y quejas.
- ❖ Obtener respuesta a sus solicitudes dentro de los plazos establecidos.
- ❖ La confidencialidad y protección de sus datos personales.

Obligaciones de los alumnos

- ❖ Respetar las normas internas del centro.
- ❖ Mantener una conducta adecuada y respetuosa.
- ❖ Hacer un uso correcto de las instalaciones y recursos.
- ❖ Facilitar información veraz en los trámites administrativos.
- ❖ Cumplir las condiciones de asistencia y participación establecidas en cada acción formativa.

Formas de participación

- ❖ Encuestas de satisfacción.
- ❖ Reuniones y tutorías.
- ❖ Buzón de sugerencias.
- ❖ Evaluaciones de acciones formativas.
- ❖ Canales de comunicación directa.

Quejas, reclamaciones y sugerencias

- ❖ Atención presencial.
- ❖ Correo electrónico.
- ❖ Página web corporativa.
- ❖ Atención telefónica.

El centro se compromete a responder en un plazo máximo de 5 días hábiles. En caso de incumplimiento de los compromisos el centro tomará acciones para averiguar las causas y tomar las medidas necesarias y corregir la situación.

Normativa aplicable

El tratamiento de los datos personales se realizará de conformidad con el Reglamento General de Protección de Datos y demás normativa vigente aplicable.