

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.

M^{ra} Paz Fondón

Directora

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.)

Dirección:

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

Teléfono:

976 81 33 80

Fax:

976 60 11 76

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: Mayo 2018

Vigencia 2 años

Carta de Servicios de formación para el empleo CETA



Servicios prestados

El alcance de esta Carta de Servicios es:

- Gestión e impartición de programas de formación profesional ocupacional y continua, pública y privada en modalidad presencial
- Gestión e impartición de programas de formación profesional ocupacional y continua, pública y privada a través de plataforma de teleformación (semipresencial y a distancia)

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 legislación aplicable a los servicios prestados en el centro a través de la responsable de administración del centro.

El seguimiento de los indicadores de medición relacionados con los compromisos de la Carta de Servicios es publicado trimestralmente en el tablón de anuncios del centro.

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
- Llamadas telefónicas
- Hojas de reclamaciones oficiales disponibles en cada Centro
- Formato de Reclamaciones de cliente del Centro

Compromisos adquiridos	Indicadores y Metas
Realizar la selección de alumnos de manera objetiva y cumpliendo los requisitos del cliente	Índice reclamaciones/no conformidades debidas a fallos en el proceso de selección achacables al centro (Nº alumnos con fallo en el proceso de selección) (< 2)
Minimizar los errores en la gestión interna de los cursos	No Conformidades/Reclamaciones debidas a errores de gestión interna (< 2)
Mantener instalaciones y equipamiento seguro adaptado y confortable	No conformidades relacionadas con infraestructuras (< 2)
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 y UNE 93200 en vigor (3)
Mejorar la calidad percibida/satisfacción de la formación impartida a nuestros alumnos	Índice de satisfacción en formación a personal prioritariamente desempleado ($\geq 8,2$) Índice de satisfacción en formación a personal ocupado ($\geq 8,2$) Índice de satisfacción en cursos de teleformación/distancia (≥ 8) Nº de reclamaciones de clientes/alumnos (< 2)
Mantener los altos niveles de satisfacción del alumnado con los formadores	Valoración de formadores internos (≥ 8) Valoración de formadores subcontratados (≥ 8) Valoración de los formadores on-line (≥ 8)
Utilizar diversos canales de comunicación para difundir la oferta de cursos	Nº de canales de comunicación de cursos utilizados (3)
Responder en 24 horas hábiles las consultas realizadas en plataforma de teleformación	Nº de reclamaciones/no conformidades debidas a esta causa (< 2)
Responder en un plazo menor de 7 días hábiles a las quejas o reclamaciones	Nº de reclamaciones/no conformidades debidas a esta causa (< 2)
Reducción del consumo de recursos en la impartición de la formación	Reducción del consumo de papel por alumno (reducción 5%) Reducción del consumo de energía eléctrica (reducción 5%)