

COMPROMISOS E INDICADORES

COMPROMISO	INDICADOR
1 Mantener el Certificado de Gestión según ISO 9001:2015 por entidad acreditada	<i>Certificado en vigor</i>
2 Conseguir una puntuación superior a 8 en la satisfacción global de los alumnos	<i>Puntuación media de la valoración global en las encuestas de satisfacción final</i>
3 Dar una respuesta en un plazo de cinco días hábiles ante cualquier reclamación de un alumno	<i>Tiempo promedio no supera un 10% el plazo indicado</i>
4 Conseguir una puntuación superior a 7,5 en la valoración sobre Instalaciones y medios didácticos.	<i>Puntuación media de la valoración del ítem en las encuestas de satisfacción</i>
5 Conseguir una puntuación superior a 7,5 en la valoración del cumplimiento del programa de la acción formativa	<i>Puntuación media de la valoración del ítem en las encuestas de satisfacción</i>
6 Obtener una valoración de la atención recibida por el personal del centro superior a 7,5	<i>Puntuación media de la valoración del ítem en las encuestas de satisfacción</i>
7 Obtener una valoración final de INAEM igual o superior a 80 puntos en el promedio de los Centros	<i>Valoración obtenida por INAEM</i>



DÓNDE ESTAMOS

CENTRO DE FORMACION SALVADOR ALLENDE

c/ Monasterio de Samos s/n - Zaragoza - 50013
976724074
sallende@zaragozadinamica.es



CENTRO DE FORMACIÓN RIO GÁLLEGO

Camino Torre de los Ajos, 29 - Montañana - 50059
976 576 294 – 976 576 870
rgallego@zaragozadinamica.es



CENTRO DE FORMACIÓN OLIVER

C/ Pilar Miró s/n - Zaragoza - 50011
976 33 61 41 – 976 34 35 76
oliver@zaragozadinamica.es



CENTRO DE FORMACIÓN CASCO HISTÓRICO

c/ San Blas, 106-108 - Zaragoza - 50003
976 43 19 83
chistorico@zaragozadinamica.es



CENTRO DE FORMACIÓN RICARDO MAGDALENA

c/ Avenida de América, 96 - Zaragoza - 50007
976 72 40 72 y 976 72 40 75
rmagdalena@zaragozadinamica.es



SECCIÓN DE FORMACIÓN

c/ Monasterio de Samos s/n - Zaragoza - 50013
976724074
info@zaragozadinamica.es



Esta carta de servicios cumple con los requisitos de la norma UNE 93200.

Las normas reguladoras de la formación reconocida para el empleo en Aragón pueden consultarse a través de la web www.aragon.es/inaem

Los indicadores de cumplimiento de compromisos se difunden en la [memoria anual](#) de Zaragoza Dinámica.

Más información sobre gestión de calidad: www.zaragozadinamica.es/calidad

 **Zaragoza
DINÁMICA**



CARTA DE SERVICIOS

FORMACIÓN PARA EL EMPLEO

Trabajamos para el desarrollo de competencias profesionales y la mejora de la empleabilidad

v.2- marzo 2021
Vigente con revisión anual

www.zaragozadinamica.es/cursos



ZARAGOZA DINÁMICA **FORMACIÓN PARA EL EMPLEO**

OBJETIVO DE LA CARTA DE SERVICIOS

- Describir y hacer público los servicios de formación que presta Zaragoza Dinámica.
- Informar a los usuarios de los compromisos de calidad que asume Zaragoza Dinámica en la prestación de sus servicios y de los derechos y deberes de los usuarios.
- Informar a los usuarios de las vías de comunicación y participación que disponen para la mejora de nuestros servicios.

MISIÓN

Contribuir al crecimiento económico equilibrado de la ciudad mediante el desarrollo continuo de las competencias y capacidades de las personas trabajadoras, tanto desempleadas como ocupadas, mejorado su empleabilidad y respondiendo a las necesidades del mercado laboral.

SERVICIOS QUE PRESTAMOS

Los servicios que Zaragoza Dinámica presta, incluidos en el alcance de esta carta, son el diseño, la gestión e impartición de programas de formación profesional para el empleo en modalidad presencial y on line, principalmente en las áreas de:

Metal – Madera - Construcción - Electricidad - Instalaciones industriales – Medioambiente – Jardinería - Viverismo
Forestal – Informática - Nuevas tecnologías - Servicios a la empresa – Hostelería - Servicios personales

DERECHOS Y OBLIGACIONES

DERECHOS

- Ser tratado con el debido respeto y consideración.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Recibir una formación de calidad, actualizada, con unas instalaciones y equipamientos adecuados y en condiciones de seguridad.
- Gratuidad del curso, incluido el material de consumo y los medios didácticos empleados.
- Tener cubierto el riesgo de accidente derivado de la asistencia al curso
- Recibir información y asesoramiento sobre becas en los casos en que estén disponibles.
- Información sobre prácticas no laborales en cursos con certificado de profesionalidad
- Obtener un diploma al final del curso cuando se hayan superado los criterios de evaluación específicos.
- Expresar su propia valoración y opinión, mediante encuestas anónimas y presentar quejas y sugerencias.
- Acceso a los servicios información, orientación e inserción laboral de Zaragoza Dinámica.
- Protección y tratamiento adecuado de sus datos personales.

OBLIGACIONES

- Cumplir los requisitos de acceso de cada curso a la fecha de inicio.
- Aportar la documentación que se le solicite, en plazo, y responsabilizarse de su veracidad
- Seguir con aprovechamiento el curso, realizando las tareas propuestas y asistiendo a todas las sesiones presenciales.
- Tratar con respeto y consideración tanto a profesores y personal del Centro, como al resto del alumnado.
- Atender a las indicaciones del docente y del personal del Centro.
- Cuidar las instalaciones y equipamientos del Centro
- Cumplir con las medidas establecidas en materia de seguridad y salud laboral.
- Justificar documentalmente las faltas de asistencia a las sesiones presenciales.
- No abandonar el curso salvo que sea por una causa justificada o por colocación.
- Facilitar la información sobre su situación laboral en los seguimientos que se realicen tras finalizar el curso.



PARTICIPACIÓN

Zaragoza Dinámica se compromete a promover los cauces de participación y comunicación adecuados que nos permitan conocer mejor las necesidades y expectativas reales de los usuarios/as.

Los usuarios/as de los servicios prestados por el área de formación de Zaragoza Dinámica, podrán participar en la mejora de estos mediante:

- Buzón electrónico de sugerencias: www.zaragozadinamica.es/calidad
- Encuestas de satisfacción de los alumnos de los cursos de formación.
- Cualquiera de las vías expuestas en esta carta de servicios para realizar reclamaciones.

QUEJAS Y RECLAMACIONES

Como instrumento de mejora continua, cada centro analizará y responderá a las quejas y reclamaciones planteadas por los alumnos o los solicitantes de curso.

Las vías disponibles para presentar quejas y reclamaciones son:

- Cumplimentando las Hojas de reclamaciones que puede solicitar en el Centro.
- Verbalmente ante el responsable del centro o programa formativo.
- A través de las encuestas realizadas durante o a la finalización del curso.
- A través del buzón de sugerencias electrónico: www.zaragozadinamica.es/calidad
- A través de otras instituciones que puedan tener competencia en la actividad formativas de Zaragoza Dinámica.

Todas las quejas y sugerencias recibidas por las vías anteriormente citadas serán tratadas según el procedimiento de tratamiento de quejas adecuado a los requisitos de la norma ISO 10002:2018 que se resume en tres claves:

- Determinar si la queja es procedente comprobando qué compromiso de la carta de servicios o derecho del alumno se ha incumplido.
- Si es procedente se determinarán las causas y se implantarán las acciones correctivas oportunas para eliminar dichas causas.
- En un plazo no mayor de 5 días hábiles, mediante email, se le comunicará al reclamante la decisión adoptada y los plazos de implementación de las medidas cuando proceda aplicarlas.

