

CARTA DE SERVICIOS DE FORMACIÓN DE CENTRO DE ESTUDIOS SCIO

OBLIGACIONES BÁSICAS DE LOS ALUMNOS:

- Formación subvencionada:
 - Cumplir las normas de la institución subvencionadora.
 - Justificar documentalmente las faltas de asistencia al curso.
- Comunes a formación subvencionada y otra formación:
 - Aportar la documentación que se le solicite y responsabilizarse de su veracidad.
 - Asistir diariamente al curso.
 - Seguir con aprovechamiento el curso.

FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES:

Los alumnos pueden presentar reclamaciones, quejas y sugerencias de las siguientes maneras:

- Por escrito, mediante documento presentado en SCIO.
- A través de la encuesta de satisfacción.
- Mediante email a la siguiente dirección scio@cescio.com
- Verbalmente ante la dirección de CENTRO DE ESTUDIOS o al Responsable de Formación.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN:

Los alumnos podrán emitir sugerencias para mejorar la Carta de Servicios. Las sugerencias serán analizadas y, en su caso, consideradas en la siguiente revisión de la Carta.

MECANISMOS DE COMUNICACIÓN:

La presente Carta de Servicios y los resultados de los compromisos se comunican de las siguientes maneras:

- Comunicación interna: difusión a través del tablón de anuncios de SCIO
- Comunicación externa: publicación en la página web de CENTRO DE ESTUDIOS SCIO
- Los resultados de los compromisos mediante su publicación en el Tablón de anuncios.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de incumplimiento de los compromisos establecidos en esta Carta de Servicios, CENTRO DE ESTUDIOS SCIO se compromete a analizar las causas del incumplimiento y a poner en marcha las acciones correctivas necesarias para que no se repita.

COMPROMISOS E INDICADORES:

- Mantener un SGCMA certificado conforme a las normas ISO 9001, 14001 y UNE 93200.
- Contestar por escrito a toda reclamación/queja del reclamante en un plazo inferior a 5 días hábiles.
- Obtener un valor mínimo de 7 en la valoración interna de PLANIFICACIÓN, DESARROLLO DEL CURSO, PROFESORADO, INSTALACIONES, y RECURSOS MATERIALES de cada acción formativa.
- Comunicar la admisión de los alumnos en los cursos antes de su comienzo, mediante teléfono, correo electrónico, whatsapp y/o SMS.
- Poner en conocimiento de todos los alumnos de nuestra base de datos la programación de cursos, utilizando para ello la página web, las redes sociales, el mailing, whatsapp y/o los SMS.
- Responder a las solicitudes de información que se produzcan a través de la web o el correo electrónico en un plazo máximo de 48 horas.