

Objetivos de esta Carta de Servicios

- Hacer públicos los servicios que presta nuestra organización en materia de formación para el empleo.
- Divulgar los compromisos de calidad que asumimos.
- Informar a los alumnos de sus derechos y obligaciones.
- Comunicar a los usuarios las vías de participación existentes.

Alcance de esta Carta de Servicios

- Formación subvencionada dirigida prioritariamente a trabajadores en situación de desempleo y a trabajadores ocupados.

Nuestra Misión

- Somos un centro de formación que ofrece una oferta formativa de calidad, adaptada a la demanda de perfiles profesionales en las comarcas de Cinca Medio, La Litera y Somontano.
- Buscamos satisfacer las necesidades de empleo actual y futuro. Para ello:
 - Colaboramos con los agentes sociales de las tres comarcas.
 - Nuestros profesores actualizan sus conocimientos para mantener e incrementar la calidad en nuestro servicio.
 - Trabajamos con el Sistema de Calidad ISO 9001, ISO 14001 y Carta de Servicios.

Nuestra Visión

Queremos constituirnos como un referente en formación para el empleo para las empresas y ciudadanos de nuestro ámbito de actuación, mediante nuestra anticipación a las necesidades formativas del mercado laboral, la incorporación de nuevas tecnologías, una oferta formativa variada y de calidad, el trabajo con un sistema de gestión innovador, y el compromiso de nuestro personal altamente cualificado y comprometido con nuestra estrategia.

José Pérez Sánchez

Director de Autoescuela San Mateo

Autoescuela San Mateo

• MONZON (22400)

1.- Avda. de Lérida nº 5, T: 974 417 029
De 10 a 13 y 16 a 21 horas de lunes a viernes.



2.- Avda. del Pilar nº 32, T: 974 401 716
De 8 a 20 horas de lunes a viernes.
De 10 a 13 horas los sábados.



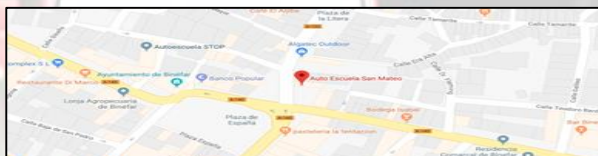
3.- C/ Valle de Plan, Parcela R-30, Polígono las Paules
T: 974 401 716



Pista de prácticas 1: CR Nacional 240 Km 145, Polígono 10
Pista de prácticas 2: Polígono 14, Parcelas 153-148

• BINEFAR (22500)

4.- Avda. Aragón 11, Tel: 974 430 785
De 10 a 13 horas y 16 a 21 horas de lunes a viernes
De 10 a 13 horas los sábados.



• BARBASTRO (22300)

5.- Avda. Navarra 4, Tel: 974 430 785
De 9 a 13 horas y 16:30 a 20:30 horas de lunes a viernes
De 10 a 13 horas los sábados.



Carta de Servicios Formación Para El Empleo

Autoescuela San Mateo



san mateo
centro de formación de conductores • autoescuela

info@autoescuelasanmateo.es
www.autoescuelasanmateo.es

Servicios prestados

Especialidades homologadas por INAEM:

(En paréntesis nº de centro)

- Actividades administrativas en la relación con el cliente. (4)
- Actividades auxiliares de almacén. (3)
- Actividades auxiliares de comercio. (3)
- Actividades de gestión administrativa. (2)
- Atención sanitaria a múltiples víctimas y catástrofes. (2)
- Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales (3)
- Conducción de autobuses. (3)
- Conducción de vehículos pesados de transporte de mercancías por carretera. (3)
- Confección y publicación de páginas web. (4)
- Creación y gestión de microempresas. (2)
- Desarrollo de productos editoriales multimedia. (5)
- Docencia de la formación profesional para el empleo. (1)
- Marketing y compraventa internacional. (1)
- Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales. (2.4)
- Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos. (5)
- Organización y gestión de almacenes. (1)
- Tráfico de Mercancías por Carretera. (1)
- Transporte de Mercancías por Carretera. (CAP). (2)
- Transporte de Viajeros por Carretera. (CAP). (2)
- Transporte sanitario. (2)
- Tratamiento y maquetación de elementos gráficos en preimpresión. (4)

Derechos básicos del alumno

- Recibir una formación de calidad.
- Recibir ayudas económicas en función de casos y condiciones.
- Recibir becas en el caso de ser desempleados y tener una minusvalía reconocida del 33%.
- Acogerse al programa de INAEM de prácticas no laborables en empresas.
- Tener cubierto el riesgo de accidentes.
- Recibir información y orientación laboral.
- Expresar su propia valoración y opinión.
- Protección de sus datos personales.
- Obtener el diploma en el caso de asistencia al 75% del curso y con aprovechamiento del mismo.

Obligaciones básicas del alumno

- Estar inscrito en las oficinas de desempleo del INAEM.
- Aportar la documentación que se le solicite y responsabilizarse de su veracidad.
- Asistir diariamente al curso.
- Justificar documentalmente las faltas de asistencia.
- Seguir con aprovechamiento el curso.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS	INDICADOR	META 2018	CONVOCATORIA 2017*
Mejorar las condiciones/infraestructura de los centros de formación	Valoración global anual INAEM	80	85
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 Carta de Servicios en vigor	3	3
	Nº de No Conformidades mayores en Carta de Servicios	0	0
Mejorar la calidad percibida/satisfacción de la formación impartida a nuestros alumnos	Índice de satisfacción de alumnos particulares, empresas y entidades	8,5	9,0
	Nº de reclamaciones de clientes	0	0
Mejorar la valoración de los alumnos con los formadores	Índice de satisfacción con el profesorado	8,5	9,1
	Nº de No Conformidades a profesores	0	0
Mantener una presencia representativa en el ámbito de la formación subvencionada en modalidad presencial	Horas totales de formación subvencionada presencial	1000	1810
Responder en un plazo menor de 7 días hábiles a las quejas o reclamaciones	Nº de reclamaciones/no conformidades debidas a esta causa	0	0
Comunicar a los alumnos antes del inicio del curso su condición de aceptado, en reserva o rechazado	Porcentaje de alumnos comunicados	100%	100%
	Nº de reclamaciones/no conformidades debidas a esta causa	0	0
Incorporación de nuevas especialidades formativas	Nº de resoluciones otorgando la acreditación a las especialidades solicitadas	2	3

*PENDIENTES DE CONVOCATORIA 2018

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 curso se entrega la Hoja de Condiciones particulares a todos los alumnos, donde se detallan sus derechos y obligaciones.

La normativa aplicable y el seguimiento de los indicadores pueden consultarse en el tablón de anuncios del Centro.

Formas de participación

Los alumnos pueden participar en la revisión de la Carta de Servicios de Autoescuela San Mateo, presentando sugerencias y/o quejas a través de:

- Encuestas de satisfacción
- Hojas de reclamaciones oficiales en cada Centro
- Correo electrónico: info@autoescuelasanmateo.es
- Teléfono: 974401716

Carta de Servicios según norma UNE 93200:2008

Primera edición: septiembre 2011

Última revisión: octubre 2017

Vigencia 2 años