



## FORMACIÓN PARA EL EMPLEO DE ARAGÓN.

ACCIONES FORMATIVAS DIRIGIDAS PRIORITARIAMENTE A TRABAJADORES DESEMPLEADOS

### T&Z FORMACIÓN, S.L.

“Caminamos hacia el futuro con paso decidido”

**SYSTEM - CENTRO**  
Plaza Mariano Arregui, 3  
(Esq. Hernán Cortés, 27)  
50005 – ZARAGOZA  
976 225 410



**LINEAS:**

21 – 25 – 31 – 32 – 33  
35 – 38 – 41 – 43 – 51

**SYSTEM – DELICIAS**  
C/ Escoriaza y Fabro, 105  
(Junto Plza. Ciudadanía)  
50010 – ZARAGOZA  
976 488 270



**LINEAS:**

21 – 23 – 24 – 31 – 32  
33 – 36 – 51 – 52



[www.systemzaragoza.com](http://www.systemzaragoza.com)

[info@systemzaragoza.com](mailto:info@systemzaragoza.com)



**LINEA 1 TRANVIA**

Horario de atención al público:  
(De Lunes a Viernes)

Mañanas: 9:00 a 13:00 h.  
Tardes: 16:30 a 19:30 h.

Carta de Servicios elaborada según la norma

**UNE 93200:2008**

## Certificados de Profesionalidad Acreditados o Especialidades Inscritas por el INAEM

### SYSTEM CENTRO

- Confección y publicación de páginas web
- Operación de sistemas informáticos
- Operación de redes departamentales
- Administración y programación en sistemas de planificación de recursos empresariales y de gestión de relaciones con clientes
- Desarrollo de productos editoriales multimedia
- It Essentials en programación web
- It Essentials en administrador de bases de datos
- Tratamiento y maquetación de elementos gráficos en preimpresión
- Dirección y coordinación de actividades de tiempo libre educativo infantil y juvenil
- Inglés (A1)
- Inglés (A2)
- Inglés (B1)
- Inglés (B2)
- Docencia de la formación profesional para el empleo
- Introducción a la metodología didáctica
- Técnico de formación

### SYSTEM DELICIAS

- Gestión contable y gestión administrativa para auditoría
- Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos
- Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales
- Gestión integrada de recursos humanos
- Actividades administrativas en la relación con el cliente
- Actividades de gestión administrativa
- Programación de sistemas informáticos
- Seguridad informática
- Administración de servicios de internet
- Atención al cliente, consumidor o usuario
- Desarrollo de aplicaciones con tecnologías web
- Sistemas microinformáticos
- Programación en lenguajes estructurados de aplicaciones de gestión
- Programación con lenguajes orientados a objetos y bases de datos relacionales
- Sistemas de gestión de información
- It Essentials en administrador de sistemas
- Asistencia en la gestión de los procedimientos tributarios
- Creación y gestión de microempresas
- Asistencia a la dirección
- Asistencia documental y de gestión en despachos y oficinas
- Gestión y control del aprovisionamiento
- Asistencia a la investigación de mercados
- Gestión de marketing y comunicación
- Control y formación en consumo

## OBJETIVOS Y FINES

El fin de la organización al publicar esta Carta de Servicio es informar públicamente de los servicios que prestamos, los compromisos de calidad adquiridos y los derechos y obligaciones de los alumnos, en los cursos que impartimos del Plan de Formación para el Empleo Prioritariamente Trabajadores Desempleados de Aragón.

## DERECHOS Y DEBERES DEL ALUMNO

### DERECHOS BÁSICOS DEL ALUMNO:

- Recibir una formación de calidad.
- Gratuidad absoluta del curso.
- Recibir ayudas económicas según casos y condiciones.
- Recibir becas en el caso de ser desempleado y tener una minusvalía reconocida del 33%.
- Acogerse al programa del INAEM de prácticas no laborales 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 diploma en caso de asistencia al 75% del curso y con aprovechamiento del mismo.

### OBLIGACIONES BÁSICAS DEL ALUMNO:

- Estar inscrito en las Oficinas del Empleo 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.

### DESARROLLO COMPLETO

Ver desarrollo completo en la hoja de condiciones particulares que se entrega a todos los alumnos en cada uno de los cursos impartidos.

## NORMAS REGULADORAS

Normas establecidas en: [www.aragon.es/inaem](http://www.aragon.es/inaem) Área de Formación Normativa y Convocatorias Formación.

## FORMAS DE PARTICIPACIÓN

Los alumnos podrán emitir sugerencias para modificar o mejorar la Carta de Servicio. La sugerencia será considerada y tenida en cuenta en la siguiente revisión de la Carta.

## MECANISMOS DE COMUNICACIÓN

La presente Carta de Servicio y los resultados de los compromisos se publican de las siguientes maneras:

**Comunicación interna:** mediante su difusión en intranet junto con los resultados de los indicadores de los compromisos.

**Comunicación externa:** las Cartas mediante su publicación en la página Web mediante folletos publicitarios disponibles y entregados a los alumnos en cada centro.

Los resultados de los compromisos mediante su publicación en el tablón de anuncios de cada centro.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En el caso de incumplimiento de los compromisos establecidos en la carta, la organización se compromete a analizar las causas del incumplimiento y a aplicar acciones correctivas dirigidas a la no recepción del mismo. Así mismo se compromete a informar de las decisiones tomadas a los alumnos afectados.

## FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

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

Por escrito mediante formato proporcionado por los centros de la organización.

Mediante escrito dirigido al correo electrónico de la organización.

Verbalmente ante la dirección de la organización o ante los responsables de formación de cada centro.

## COMPROMISOS

## INDICADORES

Mantener un sistema de gestión de la calidad basado en las normas ISO 9001 con Registro de Empresa.	Certificado en vigor
Gestionar la organización mediante el Modelo EFQM de Excelencia con una puntuación de autoevaluación mayor de 400 puntos.	Puntuación EFQM
Contestar por escrito a toda sugerencia o queja de alumno en un plazo inferior a 7 días.	% de cumplimiento
Realizar una encuesta intermedia y otra final de satisfacción en todos los cursos y obtener en la encuesta final del 100% de los cursos una puntuación mínima de 7,5 en cada uno de los siguientes apartados: Organización, Materiales y Recursos, Contenidos y Profesorado.	% de cumplimiento
Realizar una encuesta intermedia y otra final de satisfacción en todos los cursos y obtener en la encuesta final del 100% de los cursos una puntuación mínima de 7,5 en el apartado GLOBAL.	% de cumplimiento
Obtener una valoración de homologación del INAEM superior a 80 puntos	Valoración obtenida
Obtener una valoración final del INAEM superior a 80 puntos.	Valoración obtenida
Comunicar mediante SMS la condición de seleccionado, en reserva o no admitido en los cursos de los alumnos pre-inscriptos antes del inicio del curso	% de cumplimiento
Responder a las solicitudes de información que se produzcan a través de la página Web en un tiempo máximo de 48 horas (días hábiles).	Tiempo Respuesta
Promocionar el Perfil Profesional (C.V) de los alumnos finalizados en la página Web mediante apariciones rotativas con una aparición mínima cuatrimestral de 100 impactos.	Número de impactos

PERIODICIDAD DE EMISIÓN DE LOS INDICADORES DE LOS COMPROMISOS: POR PROGRAMACION