



## 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

**LINEA 1 TRANVIA**

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

**SYSTEM – DELICIAS**  
C/ Escoriaza y Fabro, 105  
(Junto Plaza. Ciudadanía)  
50010 – ZARAGOZA

976 488 270

**LINEAS:**

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

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



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

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

Carta de Servicios elaborada según la norma

**UNE 93200:2008**

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

##### SYSTEM CENTRO

- Inglés empresarial
- Posicionamiento en buscadores
- Facturaplus: Facturación en la empresa
- Nominaplus
- Open Office 3.0: Writer y Calc
- Business Intelligence
- Diseño gráfico vectorial con Adobe Illustrator (básico)
- Photoshop avanzado
- Desarrollo de productos editoriales multimedia
- Tratamiento y maquetación de elementos gráficos en preimpresión
- Analítica web para medir resultados de marketing
- Perfil y funciones del gestor de comunicaciones virtuales
- Gestión de comunidades virtuales
- Marketing on line: diseño y promoción de sitios web
- Gestión del marketing 2.0
- Posicionamiento en la web para el emprendimiento
- Marketing-Mix básico en Internet y gestión online de clientes
- Fundamentos para la creación de tiendas virtuales y desarrollo de la actividad comercial online
- Tienda virtual: Prestashop
- Venta online
- Inglés profesional para turismo
- Confección y publicación de páginas web
- Data Warehouse Business Intelligence
- Jt Essentials en programación web
- Seguridad informática y firma digital
- Operación de redes departamentales
- Autocad
- Operación de sistemas informáticos
- Autocad 3D
- Cloud Computing (Azure, Linux)
- Introducción a la tecnología de impresión en 3D
- Administración y programación en sistemas de planificación de recursos empresariales y de gestión de relaciones con clientes
- Introducción a las bases de datos Microsoft SQL Server
- Excel Avanzado
- Herramientas Web 2.0
- Competencias digitales básicas
- Competencias digitales avanzadas
- Jt Essentials en administrador de sistemas

##### SYSTEM DELICIAS

- Gestión contable y gestión administrativa para auditoría
- Asistencia en la gestión de los procedimientos tributarios
- Gestión integrada de recursos humanos
- Creación y gestión de microempresas
- Actividades de gestión administrativa
- Creatividad e innovación empresarial y profesional
- Dirección por objetivos y gestión del desempeño
- Habilidades directivas y gestión de equipos
- Diseño, seguimiento y evaluación de proyectos
- Gestión de los negocios on line 2.0
- Gestión por competencias
- Liderazgo estratégico
- Asistencia a la dirección
- Actividades administrativas en la relación con el cliente
- Excel avanzado
- Fundamentos Excel
- Asistencia documental y de gestión en despachos y oficinas
- Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales
- Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos
- Office: Word, Excel, Access y Power Point
- Ofimática
- Ofimática en la nube: Google Drive
- Power Point: presentaciones gráficas
- Word. Nivel avanzado
- Finanzas para no financieros
- Mejora de gestión de stocks y beneficios en el comercio
- Organización del almacén
- Gestión y control del aprovisionamiento
- Gestión de comunidades virtuales
- Asistencia a la investigación de mercados
- Gestión de marketing y comunicación
- Diseño del montaje de escaparates
- Fundamentos del plan de Marketing en Internet
- Planificación de Marketing
- Fundamentos de gestión y atención al cliente para tiendas
- Herramientas tecnológicas al servicio de la gestión comercial de clientes
- Social Media Marketing y gestión de la reputación on line
- Atención al cliente, consumidor o usuario

## 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 y 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.  | +400                   |
| Contestar por escrito a toda sugerencia o queja de alumno en un plazo inferior a 7 días.   | 100% 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. | 100% 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.  | 95,83% de cumplimiento |
| Obtener una valoración de homologación del INAEM superior a 80 puntos  | C – 81,35 / D – 83,95  |
| Obtener una valoración final del INAEM superior a 80 puntos.   | C – 89,25 / D – 91,17  |
| 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   | 100% 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).  | 80,81%                 |
| 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.   | +100                   |

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