

OBJETIVOS DE LA CARTA DE SERVICIOS

- Describir los servicios que presta Academia Macro Imagen en materia de formación privada para niños y adultos.
- Informar a los usuarios de los compromisos de calidad asumidos por Academia Macro Imagen, así como de los derechos y deberes que les corresponden como beneficiarios de los servicios de formación prestados.
- Definir las vías de comunicación y participación que los usuarios tienen para la mejora de los servicios prestados por Academia Macro Imagen.

NORMAS REGULADORAS

- La carta de servicios cumple con los requisitos establecidos en la Norma UNE 93200:2008.
- Academia Macro Imagen cumple con lo estipulado en el Artículo 8.2 de la Ley 19/2013, 9 de diciembre, de Transparencia, y hace públicos los contratos celebrados con la Administración Pública y subvenciones concedidas.

FORMACIÓN PARA EL EMPLEO EN ARAGÓN

- Cursos gratuitos dirigidos a personas desempleadas y ocupadas. www.inaem.com.

FORMACIÓN PARA EMPRESAS

- Formación a medida de las necesidades de la empresa. Todos los sectores.
- Gestión de la formación bonificada.

Fecha Revisión 2: 27/12/2021



GARTA DE SERVICIOS DE FORMACIÓN



MACRO IMAGEN

Polígono Industrial Las Rozas, parcela IV-9
Tauste 50660 (Zaragoza)

Teléfono: 976 866131

**Horario: De Lunes a Viernes 09:00-14:00 y
16:00-19:00 horas.**

www.macroimagen.es
info@macroimagen.com

FORMACIÓN PARA ADULTOS

- BIENESTAR ANIMAL EN EL TRANSPORTE DE ANIMALES VIVOS.
- BIENESTAR ANIMAL EN EXPLOTACIONES GANADERAS.
- FITOSANITARIOS: NIVEL BÁSICO Y NIVEL CUALIFICADO.
- CAP
- MANIPULADOR DE ALIMENTOS.
- CARRETILLA ELEVADORA

EXTRAESCOLARES:

INGLÉS

- APOYO A LA ASIGNATURA. - Repaso de los contenidos que estudian en clase.
- AMPLIACIÓN. - Ampliar los conocimientos en idiomas. Se realiza una prueba de nivel para incorporar a los alumnos a los siguientes cursos:
 - ✓ A2.- Recomendado a niños desde 5º de primaria hasta 2º ESO.
 - ✓ B1.- Recomendado a niños de 3º y 4º ESO y todos aquellos alumnos que tras realizar la prueba así lo indique.
 - ✓ B2.- Recomendado a los alumnos universitarios y a todos aquellos que hayan superado el nivel B1.
 - ✓ C1 – Recomendado a los alumnos que hayan superado el nivel B2
- COMERCIAL / EMPRESARIAL Estudio del idioma desde una perspectiva laboral.
- OTROS NIVELES:
 - ✓ INFANTIL. - Recomendado a niños desde 1º a 3º de infantil.
 - ✓ PRIMARIA. - Recomendado a niños de 1º a 4º de primaria.

OTROS CURSOS:

- **TÉCNICAS DE ESTUDIO.**
 - Adquirir técnicas para mejorar y rentabilizar el estudio general o específico de una asignatura.
- **APOYO A LA ASIGNATURA.**
 - Dirigido a alumnos que necesitan refuerzo por diferentes motivos.

DERECHOS DE LOS ALUMNOS

- Recibir una formación de calidad.
- Atención personalizada de los alumnos.
- Recibir información y orientación académica y/o laboral.
- Expresar su propia valoración y opinión.
- Recibir la acreditación correspondiente, si la hubiera y si se ha superado el curso con aprovechamiento.
- Protección de sus datos personales.

OBLIGACIONES BÁSICAS DE LOS ALUMNOS

- Aportar la documentación que se le solicite y responsabilizarse de su veracidad.
- Asistir al curso.
- Justificar las faltas de asistencia al curso.
- Seguir con aprovechamiento el curso.
- Abonar el correspondiente recibo mensual puntualmente.
- Compromiso de asistencia durante todo el curso escolar, salvo causas de fuerza mayor.
- Comunicar la baja del curso dentro del mes anterior al hecho de la misma.

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.

FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

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

- Por escrito, mediante formato presentado en Academia Macro Imagen.
- Mediante mail a formación@macroimagen.com
- Verbalmente ante la dirección de Academia Macro Imagen o al Responsable de Formación.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de incumplimiento de los compromisos establecidos en esta Carta de Servicios, Academia Macro Imagen se compromete a analizar las causas del incumplimiento y a poner en marcha las acciones correctivas necesarias para que no se repita e, igualmente, a solicitar disculpas a los alumnos que puedan verse afectados.

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 Academia Macro Imagen y del servidor interno.
- Comunicación externa: Publicación en la página web.
- Los resultados de los compromisos mediante su publicación en el Tablón de anuncios.

COMPROMISOS E INDICADORES

- Mantener un SGCMA certificado conforme a las normas ISO 9001 e ISO 14.001.
- Contestar por escrito a toda reclamación/queja del reclamante en plazo inferior a 5 días.
- Obtener una puntuación mínima de 7 en la valoración del curso.
- Obtener una puntuación mínima de 7 en la valoración interna GLOBAL PROFESOR.
- Comunicar la admisión de los alumnos en los cursos pre-inscritos antes de su comienzo, mediante teléfono, correo electrónico 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 y/o los SMS.
- Responder las solicitudes de información que se produzcan a través de la web / correo en un plazo máximo de 48 horas (días hábiles).

