

## • Calidad certificada

Todos los programas desarrollados en la Sección, tanto en Centros como en Escuelas, además de mantener la Certificación de ISO9001 de Aenor, que se ostenta desde 2007, hemos sido la primera entidad pública en Aragón en certificarse con la nueva **norma ISO 9001:2015**.

Esta acreditación, si bien es importante por el prestigio y reconocimiento que dicha otorga, lo es más por lo que el sistema implantado contribuye a la mejora significativa de la calidad de los servicios de formación que prestamos y, en consecuencia, al logro de las metas y la satisfacción del cliente.



## • Carta de Servicios

Desde 2020 se cuenta con una de las herramientas más utilizadas para comunicar a los usuarios los servicios que se prestan y los compromisos que se asumen en su prestación, la Carta de Servicios.

La carta ha sido auditada y certificada por Aenor conforme a la norma **UNE 93200:2008**. Los compromisos adquiridos se han cumplido totalmente, en la tabla figuran con sus niveles de objetivos y los resultados obtenidos en 2023.



	COMPROMISO	INDICADOR	Resultado
1	Mantener el Certificado de Gestión según ISO 9001:2015 por entidad acreditada	Certificado en vigor	<b>Si</b> Cumplido
2	Conseguir una puntuación superior a 8 en la satisfacción global de los alumnos	Puntuación media de la valoración global en las encuestas de satisfacción final	<b>9,0</b> Cumplido
3	Dar una respuesta en un plazo de cinco días hábiles ante cualquier reclamación de un alumno	100% de las respuestas en el plazo indicado	<b>100%</b> Cumplido
4	Conseguir una puntuación superior a 7,5 en la valoración sobre Instalaciones y medios didácticos.	Puntuación media de la valoración del ítem en las encuestas de satisfacción	<b>9,1</b> Cumplido
5	Conseguir una puntuación superior a 7,5 en la valoración del cumplimiento del programa de la acción formativa	Puntuación media de la valoración del ítem en las encuestas de satisfacción	<b>9,1</b> Cumplido
6	Obtener una valoración de la atención recibida por el personal del centro superior a 7,5	Puntuación media de la valoración del ítem en las encuestas de satisfacción	<b>9,5</b> Cumplido
7	Obtener una valoración final de INAEM superior a 80 puntos en el promedio de los Centros	Valoración obtenida por INAEM	<b>86</b> Cumplido