



Carta de Servicios

DE LA
CONFEDERACIÓN DE EMPRESARIOS
DE ARAGÓN



 **CEOE**
ARAGÓN

The large stylized 'E' logo is a light blue, thick-lined graphic that occupies the left side of the page. It consists of three horizontal bars of varying lengths, with the top and bottom bars being longer than the middle one, creating a sense of depth and movement.

Índice

Declaración Institucional	2
Datos identificativos y fines de la Confederación de Empresarios de Aragón – CEOE Aragón	3
Misión	3
Visión.....	3
Valores	4
Organigrama	5
Relación de servicios prestados a los que se refiere la carta	6
Servicios integrados para el empleo y la competitividad.....	6
Relaciones laborales.....	6
Asesoría de Medio Ambiente.....	6
Asesoría de Prevención de Riesgos Laborales	6
Relaciones Internacionales	6
Emprendimiento	6
Asesoría de Innovación, responsabilidad social y desarrollo sostenible	6
Estudios y Análisis	6
Objetivos de la carta de servicios	7
Derechos y Deberes de los usuarios	8
Derechos.....	8
Deberes	8
Formas de participación de los usuarios	9
Objetivos e indicadores de calidad	10
Sistemas de aseguramiento de la calidad, de protección medioambiental y de seguridad y salud laboral .	11
Aseguramiento de la calidad.....	11
Protección medioambiental.....	11
Seguridad y salud laboral.....	11
Seguridad de la Información	11
Medidas que faciliten el acceso al servicio y que mejoren las condiciones de la prestación	12
Información complementaria	13
Direcciones	13
ANEXOS	14
Modelo de presentación de sugerencias	14



Declaración Institucional

Las cartas de servicios representan un soporte fundamental en la mejora continua, facilitando las relaciones con los usuarios y sirviendo para definir estándares de servicio, permitiendo establecer objetivos ambiciosos que logren el mayor impacto posible en los usuarios.

CEOE Aragón en línea con su política de calidad de mejora continua, y en aras de la transparencia ha elaborado esta carta de servicios utilizando como referencia la Norma UNE 93200, que se ha convertido en una de las herramientas más utilizadas por numerosas organizaciones para comunicar a sus usuarios los servicios que prestan y los compromisos que asumen en su prestación, así como en una iniciativa fundamental para la modernización de la gestión de muchas de ellas.

Mediante esta carta CEOE Aragón:

- Demuestra su compromiso con las organizaciones empresariales asociadas a CEOE Aragón, las empresas y otros usuarios de CEOE Aragón mediante la medición, seguimiento y mejora de los aspectos que más le interesan.
- Escucha la voz de las organizaciones empresariales asociadas a CEOE Aragón, las empresas y otros usuarios de CEOE Aragón, orientando a las personas de la organización hacia la satisfacción del cliente como uno de los valores centrales de la actividad.
- Reorienta las actividades de la organización hacia las que aportan más valor a las organizaciones empresariales asociadas a CEOE Aragón, las empresas y otros usuarios de CEOE Aragón.



Datos identificativos y fines de la Confederación de Empresarios de Aragón – CEOE Aragón

Misión

La Confederación de Empresarios de Aragón (CEOE Aragón) es una organización profesional de empresarios, de carácter confederativo e intersectorial y de ámbito regional, constituida en 1983 con la misión de coordinar, representar, fomentar y defender los intereses empresariales, generales y comunes de Aragón, buscando siempre la mejora de la competitividad de las empresas.

CEOE Aragón está dotada de personalidad jurídica y plena capacidad de obrar para el cumplimiento de sus fines y funciona en régimen de autonomía administrativa y patrimonial como entidad sin ánimo de lucro.

Es independiente del Gobierno, las Administraciones Públicas, las organizaciones de trabajadores y los partidos políticos.

Visión

Ser el máximo referente en la representación empresarial Aragonesa y reconocida:

- Por sus asociados como la organización empresarial más representativa de Aragón, que da respuesta a sus demandas a través de las actividades y servicios realizados y la dedicación de las personas que componen la organización.
- Por las empresas aragonesas como una organización comprometida con la mejora de la competitividad empresarial.
- Por las instituciones públicas y privadas como su interlocutora en el ámbito empresarial en todo lo relacionado con el desarrollo económico, el progreso social y la colaboración público-privada en el territorio aragonés.
- Por la sociedad como una organización comprometida con el desarrollo socioeconómico de Aragón.



Valores

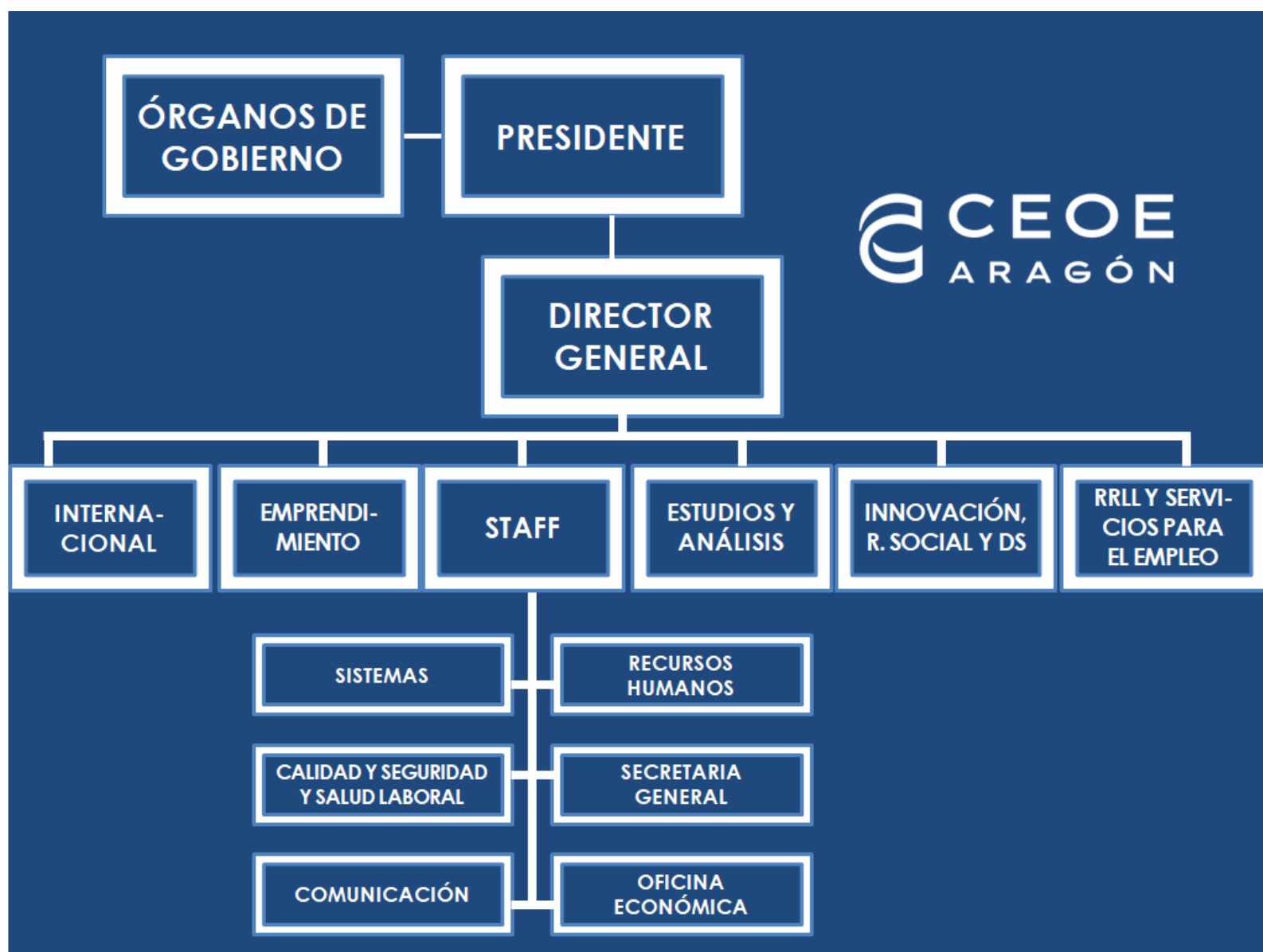
Entre los valores de CEOE Aragón, entendidos como conceptos fundamentales o básicos que han de guiar necesariamente el comportamiento del equipo profesional de la organización, destacan:

- Profesionalidad; conocimiento del entorno y de las necesidades y expectativas de nuestros asociados y clientes, capacitación de los profesionales, rápida capacidad de respuesta y anticipación a nuevas necesidades.
- Compromiso con la vinculación al concepto de empresa como creador de riqueza y bienestar para la sociedad y el sistema de iniciativa privada y economía libre de mercado.
- Creatividad; formulando y ejecutando propuestas y nuevas ideas, favoreciendo la iniciativa individual, el liderazgo, y la innovación en nuestras funciones.
- Credibilidad; ejerciendo el trabajo en equipo, la sana competencia, el respeto al asociado y cliente, la comunicación transparente y la disponibilidad.

Todo ello con el objetivo de alcanzar la máxima satisfacción de nuestros asociados y clientes atendiendo a sus demandas y expectativas de manera eficaz, ágil y eficiente, cumpliendo con la legislación vigente que nos sea de aplicación y buscando siempre la mejora continua.



Organigrama



Relación de servicios prestados a los que se refiere la carta

La presente carta de servicios se realiza para los siguientes servicios:

Servicios integrados para el empleo y la competitividad

- Empleo
- Formación

Relaciones laborales

Asesoría de Medio Ambiente

Asesoría de Prevención de Riesgos Laborales

Relaciones Internacionales

Emprendimiento

SECOR

Asesoría de Innovación, responsabilidad social y desarrollo sostenible

Estudios y Análisis



Objetivos de la carta de servicios

Los **objetivos** de esta carta son:

- Hacer públicos los servicios que presta CEOE Aragón tanto en relación con los **Servicios integrados para el empleo y la competitividad**; información y orientación profesional, prácticas, inserción, formación e impartición de programas formativos en todos y cada uno de sus centros de formación acreditados, como los servicios de asesorías en **Prevención de Riesgos Laborales, Medio Ambiente, Internacional, Innovación, responsabilidad social y desarrollo sostenible**.
- Dar a conocer a las organizaciones asociadas a CEOE Aragón, las empresas y otros usuarios de CEOE Aragón los compromisos de calidad relacionados con dichos servicios y definidos en nuestro sistema de gestión de calidad, así como sus derechos y deberes.
- Informar a las organizaciones asociadas a CEOE Aragón, las empresas y otros usuarios de CEOE Aragón sobre las vías de comunicación y participación en la mejora de los citados servicios.

Derechos y Deberes de los usuarios

Derechos

- Ser tratados de forma correcta en todo momento y ser adecuadamente informados
- Recibir servicios de calidad y acordes a su descripción
- Acogerse a los programas gratuitos gestionados por CEOE Aragón siempre que cumplan con los requisitos de los mismos.
- Expresar su propia valoración y opinión
- Protección de sus datos personales

Deberes

- Ser correctos y educados manifestando sus posibles quejas de forma correcta
- Cumplir con las normas de Prevención de Riesgos Laborales de la organización atendiendo las instrucciones del personal de CEOE Aragón en caso de situación de emergencia
- Cumplir con las normas específicas de aquellos programas en los que estén participando
- Proporcionar información veraz al personal de los servicios a los que esté acogido

Formas de participación de los usuarios

Las organizaciones asociadas a CEOE Aragón, las empresas y otros usuarios de CEOE Aragón, pueden colaborar y participar formulando consultas, propuestas o comentarios a través de los formularios establecidos para ello en el Anexo de este documento:

- Directamente en las diferentes sedes de CEOE Aragón
- Por correo electrónico a calidad@ceoearagon.es
- Por correo postal dirigido a:

CEOE Aragón
Área de Calidad
Doctor Val Carreres 10
50004 Zaragoza

Formuladas las sugerencias y quejas de los modos señalados en los apartados anteriores, CEOE Aragón analizará si se corresponden con su actividad o con la de otros organismos, en cuyo caso se dará traslado al mismo de dichas sugerencias y quejas.

En cualquier caso, en el plazo de **15 días**, el usuario recibirá respuesta justificada de la tramitación de su sugerencia o queja.

En el caso de cursos no gratuitos, al estar afectados por el Decreto 82/2003 de 29 de abril del Gobierno de Aragón, las reclamaciones podrán realizarse siguiendo el formato oficial de hojas de reclamaciones establecido por el Gobierno de Aragón y que se encuentra a disposición de los usuarios.

Objetivos de calidad

- Defensa de los **intereses de las empresas** aragonesas
- Conocer las **necesidades y expectativas** de las partes interesadas de la organización
- Mejora de la **implicación y competencias** de los trabajadores de CEOE Aragón
- Ser la **Imagen** ante la sociedad **de las empresas** en su conjunto
- Mejorar la **credibilidad de la organización** y ser sinónimo de trabajo bien hecho
- Alcanzar la **sostenibilidad económica** de la organización

Sistemas de aseguramiento de la calidad, de protección medioambiental y de seguridad y salud laboral

Aseguramiento de la calidad

CEOE Aragón dispone de un sistema de gestión basado en la ISO 9001, conforme al que se autoevalúa periódicamente pasando igualmente las evaluaciones externas pertinentes.

Todas las actividades de CEOE Aragón en este ámbito son coordinadas por un Comité de Calidad Interdepartamental.

Protección medioambiental

CEOE Aragón, consciente de la importancia del respeto al medioambiente, ha tomado medidas en distintos ámbitos de la organización y cuenta desde el año 2000 con un decálogo ambiental aprobado por la dirección de CEOE Aragón.

Seguridad y salud laboral

CEOE Aragón, consciente de la importancia de la Seguridad y Salud en el Trabajo, ha tomado medidas en distintos ámbitos de la organización para fomentar entre sus trabajadores unas condiciones de trabajo seguras y saludables.

CEOE Aragón cuenta con una política preventiva que se revisa periódicamente.

Seguridad de la Información

CEOE Aragón dispone de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información conforme a la norma UNE-ISO/EC 27001 así como la infraestructura y recursos necesarios para garantizar su correcta aplicación y continuidad, según el documento declaración de aplicabilidad (DASI).



Medidas que faciliten el acceso al servicio y que mejoren las condiciones de la prestación

CEOE Aragón ha establecido diversos mecanismos para facilitar a los usuarios el acceso a los servicios prestados por la misma:

- Incorporación de procedimientos de acceso por medios electrónicos.
- Difusión en dicha página web de las convocatorias y concursos vigentes.
- Resolución de consultas en los buzones establecidos al respecto.
- Envío electrónico semanal del boletín CEOE Aragón Informa con la información más relevante de interés para los usuarios.

ANEXOS

Modelo de presentación de sugerencias





Fecha: _____-

Nº _____ /20

D. _____- con DNI _____-por la presente quiere manifestar la siguiente

- Sugerencia
- Queja

Surgida en relación con:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Empleo | <input type="checkbox"/> RRL y PRL |
| <input type="checkbox"/> Formación | <input type="checkbox"/> Internacional |
| <input type="checkbox"/> Emprendimiento | <input type="checkbox"/> Innovación, R. social y DS |
| <input type="checkbox"/> Medio Ambiente | <input type="checkbox"/> Análisis y Estudios |

Otros _____

DESCRIPCIÓN

Deseo que se contacte conmigo a través de:

- Teléfono: _____
- Correo electrónico: _____
- Dirección postal: _____

Firmado: _____

INSTRUCCIONES

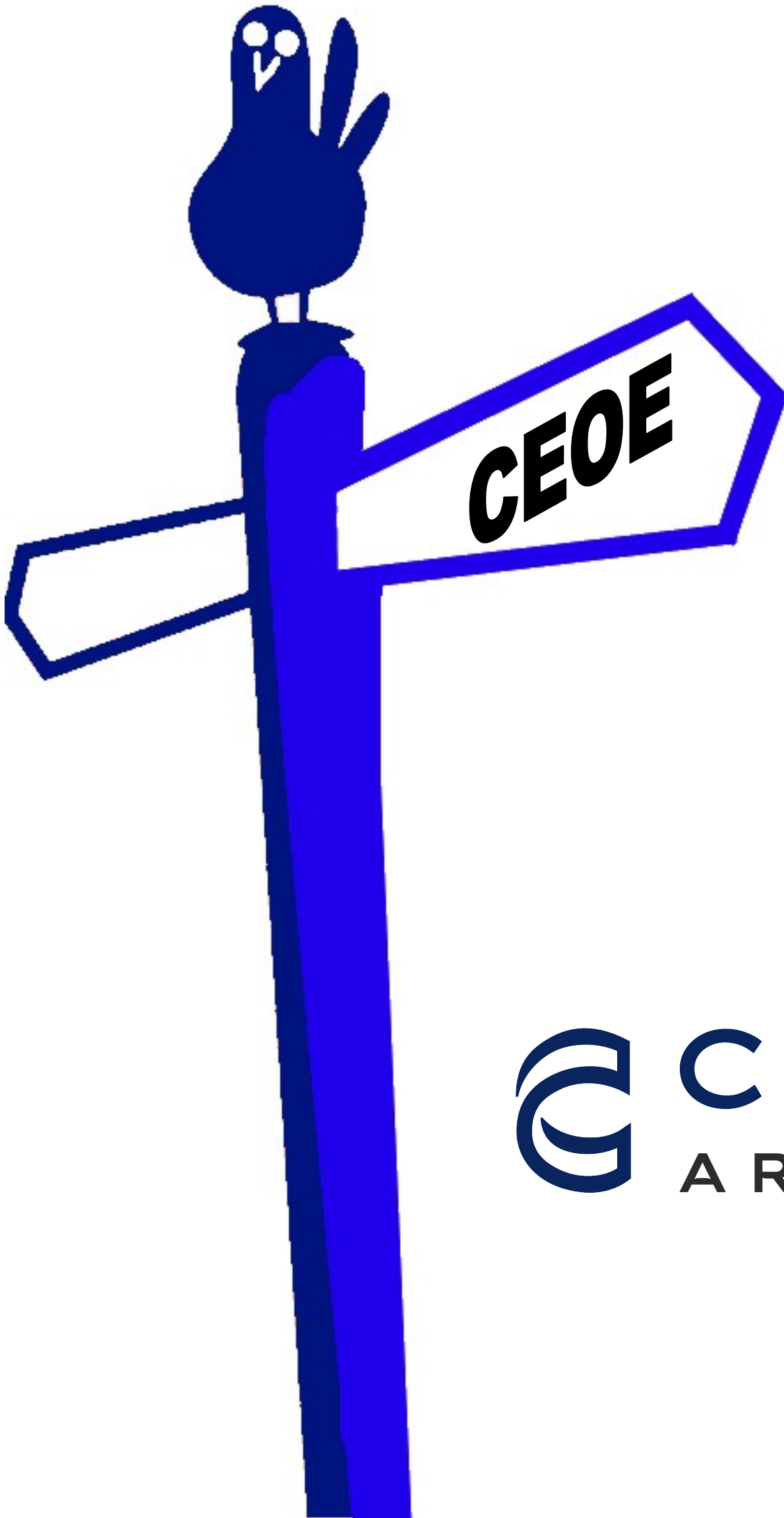
La casilla correspondiente al Número (esquina superior derecha) será rellenada por personal de CEOE Aragón

Rellenar con letra clara

Se puede entregar:

- Personalmente en las oficinas de CEOE Aragón
- Por correo electrónico (caso de no utilizar el formulario deberán consignarse TODOS los campos establecidos en este formulario)
 - calidad@ceoeaaragon.es
- Por correo postal
 - CEOE Aragón
 - Responsable de Calidad
 - Calle Doctor Val Carreres 10
 - 50.004 Zaragoza

En el plazo de 15 días hábiles desde la recepción de la misma se contactará con el usuario para darle cuenta de la tramitación de su sugerencia/queja



 **CEOE**
ARAGÓN