



Carta de Servicios

DE LA CONFEDERACIÓN
DE EMPRESARIOS
DE ARAGÓN





Índice

Declaración Institucional	3
Datos identificativos y fines de la Confederación de Empresarios de Aragón – CEOE Aragón	5
Misión	5
Visión.....	5
Valores	6
Organigrama.....	7
Relación de servicios prestados a los que se refiere la carta	8
Servicios integrados para el empleo y la competitividad.....	8
Servicio de empleo juvenil y formación profesional dual (Plan FIJA).....	8
Asesoría de Medio Ambiente.....	8
Asesoría de Prevención de Riesgos Laborales	8
Relaciones Internacionales	8
Asesoría de Innovación y Tecnología.....	8
Economía y Estudios.....	8
Objetivos de la carta de servicios.....	9
Derechos y Deberes de los usuarios	10
Derechos.....	10
Deberes	10
Formas de participación de los usuarios.....	11
Objetivos e indicadores de calidad	12
Sistemas de aseguramiento de la calidad, de protección medioambiental y de seguridad y salud laboral .	13
Aseguramiento de la calidad.....	13
Protección medioambiental.....	13
Seguridad y salud laboral.....	13
Seguridad de la Información	13
Medidas que faciliten el acceso al servicio y que mejoren las condiciones de la prestación	14
Información complementaria	15
DIRECCIONES.....	15
CROQUIS DE SITUACIÓN	15
ANEXOS.....	17
Modelo de presentación de sugerencias	17





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:

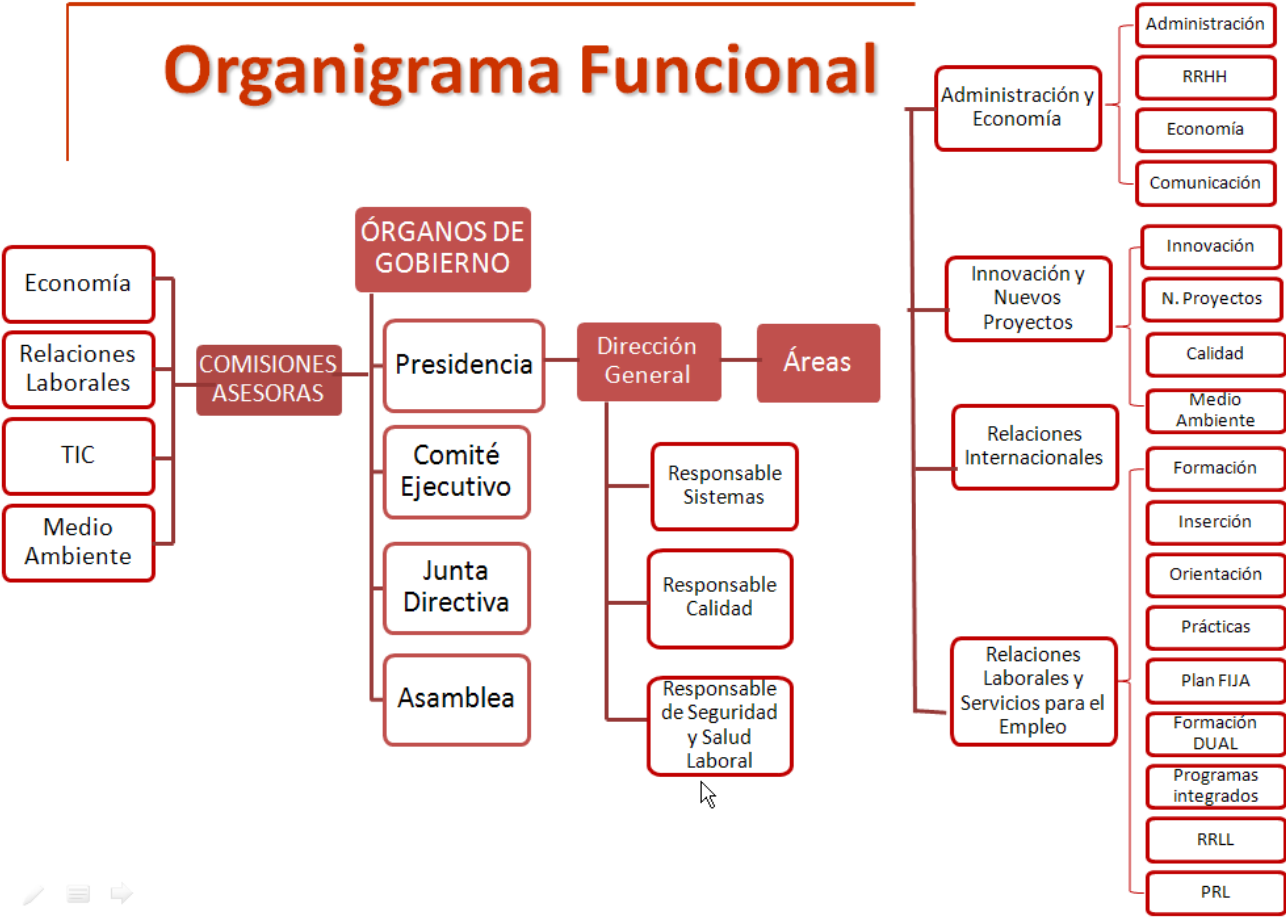
- ✦ Profesionalidad; conocimiento del entorno y de las necesidades y expectativas de nuestros asociados y clientes, capacitación de los profesionales, rápida capacidad de respuesta y anticipación a nuevas necesidades.
- ✦ Compromiso con la vinculación al concepto de empresa como creador de riqueza y 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

Organigrama Funcional



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

Servicio de empleo juvenil y formación profesional dual (Plan FIJA)

Asesoría de Medio Ambiente

Asesoría de Prevención de Riesgos Laborales

Relaciones Internacionales

Asesoría de Innovación y Tecnología

Economía y Estudios



Objetivos de la carta de servicios

Los **objetivos** de esta carta son:

- ✦ Hacer públicos los servicios que presta CREA 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 e indicados en el presente certificado, y al Servicio de **Empleo Juvenil y Formación Profesional Dual**, como los servicios de asesorías en **Prevención de Riesgos Laborales, Medio Ambiente, Internacional, Innovación y Tecnología** y **Economía**.
- ✦ 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 SGC, 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

a 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@ceoeaaragon.es
- ✿ Por correo postal dirigido a:

CEOE Aragón
Área de Calidad
Avda. José Atarés 20
50018 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 e indicadores de calidad

- ✦ Cumplir los requisitos de todos los programas
 - 🌱 100%
- ✦ Resolver de forma rápida y efectiva los requerimientos de los diferentes clientes de CEOE Aragón
 - 🌱 100% gestionados en plazo
- ✦ Alcanzar una elevada satisfacción de los usuarios NO empresas
 - 🌱 >80%
- ✦ Alcanzar una elevada satisfacción de las organizaciones asociadas a CEOE Aragón y las empresas
 - 🌱 >85%
- ✦ Valorizar a CEOE Aragón entre las empresas aragonesas de cara a mejorar la transferencia de información entre ellas y CEOE Aragón así como su satisfacción global con la organización que las representa
 - 🌱 Cumplimiento > 85% del Plan de acción anual
- ✦ Mejorar la visibilidad de CEOE Aragón en la sociedad en general, de las actuaciones y servicios ofertados
 - 🌱 90% de los objetivos del Plan de acción
- ✦ Mejorar la capacitación de los trabajadores de CEOE Aragón
 - 🌱 20% de los trabajadores que realicen anualmente una acción formativa



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 (consumo, reciclado y tratamiento de papel y recogida selectiva de residuos).

CEOE Aragón 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 para los sistemas de información que dan soporte a los servicios de Inserción, Prácticas no laborales y Formación, 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.



Información complementaria

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

Area de Calidad
Avda. José Atarés 20
50018 Zaragoza

Tel. 976 46 00 66

Correo electrónico: calidad@ceoearagon.es

DIRECCIONES

Página web de CEOE Aragón

www.ceoearagon.es

Tweeter

@ceoearagon

Dirección Postal

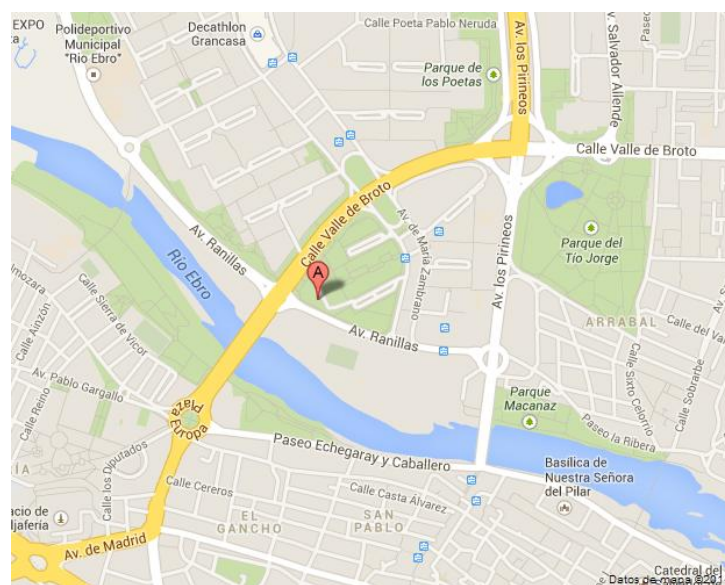
Avda. de José Atarés 20

50018 Zaragoza

Accesos y medios de transporte

Tranvía: Paco Martínez Soria/María Montessori

Autobús: 23, 42



CROQUIS DE SITUACIÓN





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:

- Empleo
- Formación
- Formación Dual / Plan FIJA
- Medio Ambiente
- Otros _____
- Prevención de Riesgos Laborales
- Internacional
- Innovación y Tecnología
- Economía

DESCRIPCIÓN

Deseo que se contacte conmigo a través de:

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

Firmado: _____

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, se informa:

- Que sus datos pasarán a formar parte de un fichero automatizado cuya finalidad es la gestión de los servicios de la Confederación de Empresarios de Aragón (CEOE Aragón).
- Del carácter facultativo de la respuesta a la presente solicitud de datos. En caso de no suministrarlos todos los datos, es posible que nos veamos imposibilitados para proporcionarle el servicio requerido.
- Los interesados podrán ejercer en cualquier momento los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición previstos en la Ley mencionada.
- Sus datos podrán ser utilizados para comunicarle futuros servicios y actividades de la Confederación de Empresarios de Aragón (CEOE Aragón).
- El responsable del fichero es la Confederación de Empresarios de Aragón (CEOE Aragón). Avenida José Atarés, 20. 50018 Zaragoza, email: lopd@ceoearagon.es

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@ceoearagon.es
- 🔥 Por correo postal
CEOE Aragón
Responsable de Calidad
Avda. José Atarés 20
50.018 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

