

Nuestra Misión

Somos una Cooperativa de Iniciativa Social; entidad sin ánimo de lucro que mantiene los principios filosóficos del tercer sector unidos a la mejor gestión de una empresa de economía social. Desarrollamos proyectos de atención a personas con la misión de dar respuesta a sus necesidades personales y sociales mejorando así su calidad de vida.

Nuestra Visión

Ser reconocida como entidad referente de confianza por la calidad de respuesta a las necesidades sociales y personales, por el impacto generado en el entorno y por la gestión ética de nuestras actuaciones.

Nuestros Valores

Sin carácter lucrativo, iniciativa social, mejora de las condiciones de vida, educación e inserción, calidad, empleo, igualdad de oportunidades, participación, innovación social, desarrollo sostenible, cooperación.

Objetivos de esta Carta de Servicios

Los objetivos de Kairós con esta Carta de Servicios son:

- Hacer público los servicios que presta nuestra organización en materia de formación.
- Dar a conocer públicamente los compromisos de calidad que asumimos.
- Informar al alumnado sobre sus derechos y obligaciones.
- Comunicar al alumnado las vías de participación existentes.

Servicios prestados

Tipo de formación incluida en el alcance de este documento:

- Formación para el Empleo subvencionada por INAEM, SEPE u otras entidades, organismos o empresas (Certificados de Profesionalidad).
- Formación para la obtención de títulos homologados por el Instituto Aragonés de la Juventud (Monitor y Director de Actividades de Tiempo Libre).
- Formación privada para organizaciones y/o empresas en el ámbito de la Formación Programada por la Empresas (Formación Bonificada).

La formación se imparte en las siguientes modalidades: presencial, mixta y teleformación (e-learning), aula virtual.

KAIRÓS COOPERATIVA DE INICIATIVA SOCIAL

CENTRO DE FORMACIÓN KAIRÓS PARQUE GOYA

Código Centro (Censo Nacional): 5000026968

Código Centro (Autonómico): 0966-03

Calle El Globo 14 local (50015 – Zaragoza)

Teléfono: 976087641

Autobuses cercanos: 35 y 29

Tranvía: Línea 1

Estaciones cercanas de “Bizi”:

- Número 81 (Plaza Tauromaquia – Avda. Academia Gral. Militar)
- Número 82 (C/ Los Leñadores – Avda. Academia Gral. Militar)

CENTRO DE FORMACIÓN KAIRÓS

Código Centro (Censo Nacional): 5000026889

Código Centro (Autonómico): 0966-01

Calle Pintor Marín Bagüés 2-4-6 bajos (50007 – Zaragoza)

Teléfono: 976453527

Autobuses cercanos: 23, 39 y 40

Estaciones cercanas de “Bizi”:

- Número 42 (Avenida Tenor Fleta - C/ Uncastillo)

Acceso Campus: <http://campus.kairos.coop/>

Catálogo de cursos: <http://catalogo.kairos.coop/>

Email contacto: formacion@kairos.coop

Teléfono contacto: 976087641

Aprobada por Gregorio Centro Otal
Dirección Gerencia



Carta de Servicios según norma UNE 93200:2008
Edición: 6, 1 de diciembre de 2020
Vigencia 2 años

Carta de Servicios de formación KAIRÓS

Conforme Norma UNE 93200:2008



 **kairós**
<https://kairos.coop/>



Sistema de Gestión
ISO 9001:2015
www.tuv.com
ID: 9105032118



Derechos básicos del alumno/a

- Recibir una formación de calidad.
- Poder acogerse al programa del Instituto Aragonés de Empleo de prácticas en empresas, gestionado por los Agentes Sociales.
- Obtener diploma del curso, si se supera con aprovechamiento y se ha asistido como mínimo al 75% del total de horas del curso.
- Obtener un diploma acreditativo del curso en el centro.
- Tener cubierto el riesgo de accidente derivado de la asistencia al curso.
- Recibir información y orientación laboral.
- Expresar su propia valoración y opinión, mediante encuestas anónimas y voluntarias.
- Protección de los datos personales.

Obligaciones básicas del alumno/a

- Aportar la documentación que se le solicite y responsabilizarse de su veracidad.
- Abonar el importe de la matrícula en los plazos establecidos.
- Asistir diariamente al curso, respetando los horarios de entrada, salida y descanso, y seguirlo con aprovechamiento.
- Utilizar las instalaciones de una forma correcta.
- Dejar las instalaciones igual que las encontró (limpias, ordenadas...)
- Justificar documentalmente las faltas de asistencia (partes médicos Seguridad Social...).
- Son causa de exclusión del curso, y de pérdida de las posibles ayudas económicas, las faltas de asistencia no justificadas, o no seguirlo con aprovechamiento a criterio del responsable del mismo.

Compromisos adquiridos	Indicadores	Metas
Mejorar la calidad general percibida/satisfacción de la formación impartida a nuestro alumnado.	Índice de SATISFACCIÓN GENERAL en TODOS los cursos impartidos (puntuación directa sobre 10).	> = 8
Mejorar las condiciones/infraestructura de los Centros de Formación.	Valoración INAEM CENTRO Parque Goya.	80
	Valoración INAEM CENTRO San José.	77
Mantener un Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Responsabilidad Social que permita una gestión basada en la mejora continua.	Certificados ISO 9001, SGE 21 y UNE 93200.	3
Mantener una alta valoración por parte de nuestros clientes.	Valoración INAEM TOTAL Parque Goya.	82
	Valoración INAEM TOTAL San José.	76
	% de titulados en Escuela de Tiempo Libre (CTL) / Total alumnos/as. Nº de reclamaciones.	90 % 0
Mejorar la asignación de cursos a nuestros Centros por parte de nuestros clientes.	Número total de horas de formación impartidas	> = 500
Mejorar la profesionalidad percibida / satisfacción de los profesores/as tutores/as, según nuestros/as alumnos/as.	Índice de satisfacción aspecto "profesorado" (puntuación directa sobre 10).	> = 8
Responder en 24 horas hábiles las consultas realizadas en plataforma de tele-formación.	Nº de reclamaciones/no conformidades debidas a incumplimiento del plazo de respuesta a consultas en Plataforma de formación.	0
Comunicar a los/as alumnos/as antes del inicio del curso su condición de aceptado, en reserva o rechazado (sólo para cursos en los que la selección sea responsabilidad de Kairós).	Nº de reclamaciones/no conformidades debidas a falta de comunicación a alumnos/as antes de inicio de curso.	0
Responder en un plazo menor de 7 días hábiles a las quejas o reclamaciones.	Nº de respuestas contestadas fuera de plazo / Total de reclamaciones.	0
Minimización del impacto ambiental a través de la reducción del consumo de recursos.	% de material didáctico entregado al alumnado en formato electrónico.	90 %

Medidas de subsanación

De detectarse un incumplimiento de alguno de nuestros compromisos se puede plantear una queja que será analizada para corregir sus causas y se informará al implicado de las medidas adoptadas por escrito y en el plazo de 7 días hábiles desde su recepción. Y si fuese oportuno/requerido se aplicarán medidas de compensación, más allá de las meramente de subsanación.

Formas de consulta

En cada uno de los cursos impartidos se entrega/comunica a todos/as los/as alumnos/as información por escrito de sus derechos y obligaciones.

Las partes externas interesadas podrán acceder al tríptico y seguimiento de los compromisos e indicadores en el tablón de anuncios y a la normativa aplicable en la recepción de cada Centro.

Formas de participación

Los/as alumnos/as y otras partes interesadas pueden participar en la revisión de la Carta de Servicios, presentando sugerencias y/o quejas.

Presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones

Los/as alumnos/as y otras partes interesadas pueden presentar sugerencias, quejas y/o reclamaciones a través de:

- Encuestas de satisfacción.
- Hojas de reclamaciones oficiales disponibles en cada Centro.
- Formato de No Conformidades del Centro.
- Plataforma de teleformación y Correo electrónico.
- Teléfono: 976087641