



INDICADORES DE CALIDAD

COMPROMISO	INDICADOR	PERIODICIDAD	RESPONSABLE
MEJORAR EL SERVICIO OFERTADO	AMPLIANDO LAS HOMOLOGACIONES DE FORMACION EN AL MENOS UN 10%	TRIMESTRAL	DIRECCIÓN
MEJORAR LA SATISFACCION DEL ALUMNO	QUE EL 100% DE LOS ALUMNOS OSE ENCUENTRE SATISFECHO CON LA ORMACION RECIBIDA	TRIMESTRAL	DIRECCIÓN
MANTENER LA INFRAESTRUCTURA EN PERFECTO ESTADO	QUE EL 100% DE LOS ALUMNOS SE ENCUENTRE SATISFECHO CON LA INFRAESTRUCTURA	TRIMESTRAL	DIRECCIÓN
ATENDER LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES	QUE EL 100% DE LOS ALUMNOS SE ENCUENTREN SATISFECHOS EN TERMINO DE FORMADORES	TRIMESTRAL	DIRECCIÓN
ASEGURAR QUE LOS MONITORES/FORMDORES QUE IMPARTEN LAS ACCIONES FORMATIVAS POSEEN LOS CONOCIMIENTOS NECESARIOS Y(O EXPERIENCIA PROFESIONAL ACORDE A LAS MATERIAS IMPARTIDAS	ATENDER EL 100% DE LOS AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS.	TRIMESTRAL	DIRECCIÓN

LEGISLACIÓN APLICABLE

Decreto 335/2009 de 22 de septiembre por el que se regula la Ordenación de la Formación Profesional para el Empleo en Andalucía. (BOJA no 195, de 5 de octubre de 2009)

Decreto 334/2009 de 22 septiembre por el que se regulan los centros 63 integrados de formación profesional en la Comunidad Autónoma de Andalucía. (BOJA no 195, de 5 de octubre de 2009)

Orden de 23 de octubre de 2009 de la Consejería de Empleo por la que se desarrolla el Decreto 335/2009, de 22 de septiembre, por el que se regula la ordenación de la Formación Profesional para el Empleo en Andalucía se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones y ayudas y otros procedimientos. (BOJA no 214, de 3 de noviembre de 2009)

Orden de 31 de octubre de 2008, por la que se establece el plan extraordinario para la mejora de la empleabilidad de las personas demandantes de empleo y se regulan y convocan las ayudas para la ejecución del mismo (BOJA no 221, de 6 de noviembre) modificada por la Orden de 23 de marzo de 2009, por la que se modifica la Orden de 31 de octubre de 2008 por la que se establece el plan extraordinario para la mejora de la empleabilidad de las personas demandantes de empleo y se regulan y convocan las ayudas para la ejecución del mismo. (BOJA no 63, de 1 de abril de 2008)

Real Decreto 1224/2009 de 17 de julio de reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral (BOE no 205, de 25 de agosto de 2009)

Real Decreto 229/2008 de 15 de febrero por el que se regulan los centros de referencia. (BOE no 48 de 25 de febrero de 2008)

Real Decreto 34/2008 de 18 de enero por el que se regulan los certificados de profesionalidad. (BOE no 27 de 31 de enero de 2008)

Real Decreto 1558/2005 de 23 de diciembre por el que se regulan los Requisitos básicos de los Centros Integrados de Formación Profesional (BOE no 312, de 30 de diciembre de 2005)

Ley Orgánica 5/2002 de 19 de junio de las Cualificaciones y de la Formación Profesional. (BOE no 147 de 20 de junio de 2002)

Orden ESS/2518/2013, de 26 de diciembre, por la que se regulan los aspectos formativos del contrato para la formación y el aprendizaje, en desarrollo del Real Decreto 1529/2012, de 8 de noviembre, por el que se desarrolla el contrato para la formación y el aprendizaje y se establecen las bases de la formación profesional dual.

CARTA DE SERVICIO PROPIEDAD DE ALICIA BRAVO SEGUN LA NORMA UNE 932000:2008



FORMACIÓN IMPARTIDA

GRADO MEDIO

**PELUQUERÍA Y COSMÉTICA CAPILAR
ESTÉTICA Y BELLEZA**

GRADO SUPERIOR

**ASESORÍA DE IMAGEN PERSONAL Y CORPORATIVA
ESTÉTICA INTEGRAL Y BIENESTAR**

DERECHOS DEL ALUMNO

**RECIBIR UNA FORMACIÓN DE CALIDAD.
TENER CUBIERTO EL RIESGO DE ACCIDENTE.
RECIBIR INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN LABORAL .
EXPRESAR SU PRORIA VALORACION Y OPINIÓN.
PROTECCIÓN DE SUS DATOS PERSONALES.
OBTENER EL DIPLOMA EN CURSOS DE MÁS DE 20
HORAS, SI SE CUMPLEN LAS OBLIGACIONES BÁSICAS.**

OBLIGACIONES DEL ALUMNO

**APORTAR LA DOCUMENTACIÓN QUE SE LE SOLICITE Y
RESPONSABILIZARTE DE SU VERACIDAD.
CUMPLIR AL MENOS 75% DE LAS HORAS DE LAS
ACCIONES FORMATIVAS.
JUSTIFICAR LAS FALTAS DE ASISTENCIA .
SEGUIR CON APROVECHAMIENTO EL CURSO .
RESPECTAR LAS INSTALACIONES Y EL MATERIAL DE
TRABAJO QUE SE ENTREGUE .
ABONAR EL IMPORTE DE LA MATRÍCULA CUANDO
CORRESPONDA.**

FORMACIÓN PARA EL EMPLEO

NIVEL 1

**SERVICIOS AUXILIARES DE ESTÉTICA (360H)
SERVICIOS AUXILIARES DE PELUQUERÍA (330H)**

NIVEL 2

**CUIDADOS ESTÉTICOS DE MANOS Y PIES (360H)
PELUQUERÍA(710H)**

NIVEL 3

**MAQUILLAJE INTEGRAL.
INCLUYE MICROPIGMENTACIÓN Y TATUAJE (660H)**

PELUQUERÍA TÉCNICO ARTÍSTICA (600H)

**BRONCEADO MAQUILLAJE Y
DEPILACION AVANZADA(590H)**

**MASAJES ESTÉTICOS Y TÉCNICAS SENSORIALES
ASOCIADAS (570H)**

TRATAMIENTOS CAPILARES ESTÉTICOS (440H)



CARTA DE SERVICIO

VISIÓN, MISIÓN Y VALORES

VISION:

QUEREMOS SER LÍDERES EN FORMACIÓN INICIAL Y CONTINUA. PARA CONSEGUIRLO, VAMOS A MEJORAR Y AMPLIAR NUESTRA OFERTA FORMATIVA, VAMOS A MEJORAR LA COMUNICACIÓN DE NUESTRA OFERTA FORMATIVA Y VAMOS A ADAPTARNOS A LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS COMO HERRAMIENTAS DIDÁCTICAS. AUMENTAR LOS INGRESOS ANUALES. LA VISIÓN DEBE SER COMPARTIDA POR TODOS.

VALORES:

DEBEMOS SER EFICACES, COMPETITIVOS Y DE CONFIANZA. TRATO PERSONALIZADO.

MISIÓN:

ACTUAR, TRABAJAR Y COORDINAR CONOCIENDO A NUESTRO ALUMNO COMO EQUIPO COORDINADO.

OBJETO DE LA CARTA DE SERVICIO

HACER PÚBLICOS LOS SERVICIOS FORMATIVOS QUE PRESTA ALICIA BRAVO.

PONER EN CONOCIMIENTO DE NUESTROS ALUMNOS LOS COMPROMISOS DE CALIDAD QUE ASUMIMOS EN LA PRESTACIÓN DE ESTOS SERVICIOS, ASÍ COMO SUS DERECHOS Y DEBERES.

INFORMAR A LOS USUARIOS DE LAS DISTINTAS VÍAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DE LA PRESTACIÓN DE NUESTROS SERVICIOS.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

SI SE DETECTARA UN INCUMPLIMIENTO DE ALGUNO DE NUESTROS COMPROMISOS O DE LOS SERVICIOS PRESTADOS, LOS ALUMNOS Y OTRAS PARTES INTERESADAS EXTERNAS, PODRAN PLANTEAR UNA QUEJA O RECLAMACIÓN POR MAIL, A CUALQUIER PERSONA DE LA ORGANIZACIÓN O RELLENANDO LA HOJA DE RECLAMACIONES QUE SERÁ ANALIZADA PARA CORREGIR SUS CAUSAS. SE INFORMARÁ VERBALMENTE O POR ESCRITO AL ALUMNO DE LAS MEDIDAS ADOPTADAS EN EL PLAZO DE DOS DÍAS HÁBILES DESDE SU RECEPCIÓN.

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS PARA LOS QUE SE ASUMEN LOS COMPROMISOS

EL TIPO DE FORMACIÓN INCLUIDA EN EL ALCANCE DE ESTA CARTA DE SERVICIO:
FORMACIÓN PRESENCIAL EN LA SEDE DE ALICIA BRAVO.
FORMACIÓN PARA EL EMPLEO.
FORMACIÓN ONLINE A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE TELEFORMACIÓN.
FORMACIÓN A MEDIDA.

FORMAS DE CONSULTA

LOS ALUMNOS Y OTRAS PARTES INTERESADAS EXTERNAS, PUEDEN PARTICIPAR EN LA REVISIÓN DE ESTA CARTA DE SERVICIOS, PRESENTANDO SUGERENCIAS Y QUEJAS A TRAVÉS DE:
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN
LLAMADAS TELEFÓNICAS
CORREO ELECTRÓNICO
PÁGINA WEB
BUZON DE SUGERENCIAS.
ADEMÁS ESTA CARTA DE SERVICIOS INTERNAMENTE ESTARÁ PUBLICADA EN LA ORGANIZACIÓN EN EL TABLÓN DE ANUNCIOS Y EN LA PÁGINA WEB.

UBICACIÓN Y CONTACTO

CALLE FELIPE II, 6
14005 CÓRDOBA
TELÉFONO 957412504 - 601305237
EMAIL: INFORMACION@ALICIABRAVO.ES
HORARIO: 09.00 A 20.00