

COMPROMISOS DE CALIDAD

Aunque la actividad de la Enseñanza de Idiomas no está sujeta a reconocimiento ni a la autorización de la Consejería de Educación y Ciencia de la Junta de Andalucía según el Decreto 175/1993, CC-CS tiene un **Código de conducta, que garantiza en todo momento que el alumno o alumna** será informado y tratado con honradez y formalidad. Al mismo tiempo, **CC-CS se compromete a:**

- **ofrecer** una enseñanza eficaz, realista y moderna.
- a **cumplir con todos los requisitos** que les impongan la legislación vigente.
- A proporcionar **información y orientación** académica correcta y clara, respetando la confidencialidad de los datos personales.
- **A poner en conocimiento de todo el alumnado** de nuestra base de datos la **programación de cursos**, utilizando para ello la página web, las redes sociales, el mailing y los whatsapp, con una antelación mínima de 7 días.
- **Publicar en la página web y en redes sociales las fechas de impartición y horarios** de las formaciones más relevantes.
- **Responder las solicitudes de información** que ese produzcan a través de la web/e-mail, en un plazo máximo de 48 horas (días hábiles).
- **En clases online:** resolver las dudas de los estudiantes en las tutorías, según la programación del/la docente, si no es posible, solventar la duda por email o teléfono, en el tiempo máximo de 2 días.
- **Cumplir los plazos** establecidos para la prestación de los servicios.
- **Registro de entrada y respuesta del 100% de sugerencias/quejas** en un plazo máximo de 48 horas: establecer en la medida de lo posible, medidas de subsanación y compensación para, ante el incumplimiento inaceptable de un compromiso, disculparse, informar de las causas que lo hayan podido provocar y en caso, reparar.
- **Medir, evaluar y difundir** los resultados de los servicios prestados sobre la base de un sistema de indicadores, como herramienta de mejora continua.
- **Evaluar la satisfacción de nuestros/as usuarios/as** a través de encuestas valorando diferentes atributos y con el compromiso de alcanzar una satisfacción general en cada descriptor relacionado con los servicios prestados de un 85%.
- **Mantenimiento** de equipos e instalaciones.
- **Revisar y actualizar** la información de esta carta de servicios al menos bianualmente.

CONOCE NUESTROS SERVICIOS

CC-CS ofrece programas personalizados dirigidos por profesores especializados en una amplia gama de áreas y sectores profesionales. Durante décadas, hemos ayudado a planificar, respaldar y ofrecer cientos de programas grupales diseñados para proporcionar un entorno de aprendizaje enriquecedor en poco tiempo:

CURSOS DE INGLÉS:

Cursos Anuales
Preparación de Exámenes
Cursos Intensivos
Cursos Online
Clases Particulares

EXÁMENES OFICIALES

Exámenes Oficiales
Curso TOEFL
Curso APTIS
Curso SAT
Curso B1 (PET)
Curso B2 (FIRST)
Curso C1 (CAE)
Curso C2 (CPE)

INTENSIVOS

Cursos Intensivos Cambridge
Curso Intensivo TOEFL
Curso Intensivo B1 - B2
Curso Intensivo C1—C2

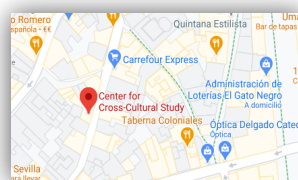
PARA NIÑOS Y JÓVENES

Para Infantil y Primaria
Para jóvenes
Curso SAT
Clases Particulares para Niños
Inglés para Colegios
Campamento de verano
Becas para Estudiar en el Extranjero

PARA NEGOCIOS

Inglés para Empresas (FUNDAE)
Inglés para Colegios

UBICACIÓN Y HORARIOS



C/ Harinas, 18

41001 Sevilla

Horario: Lunes a jueves de
09:00 a 22:00 y viernes de
09:00 a 14:00 h.

E-mail: hi@centronorteamericano.com

Tfno: 954.224.107

<https://centronorteamericano.com/>



CARTA DE SERVICIOS

El Centro Norteamericano de Estudios Interculturales ofrece **desde 1958** la enseñanza más personalizada y profesional del idioma inglés en Sevilla.

Disponemos de numerosos **programas para adultos, niños, adolescentes, colegios y empresas**, así como profesores expertos para prepararte para enfrentarte a diferentes exámenes oficiales como **TOEFL**, Exámenes Cambridge (**A2, B1, B2, C1 y C2**), **Trinity ISE** y **GESE**.

Somos **centro examinador en Sevilla de TOEFL**, centro preparador de los **exámenes Cambridge**, centro examinador de **Trinity**. Además, somos centro organizador de formación bonificada a través de la **Fundación Tripartita**.

Nuestras oficinas y aulas están situadas en pleno corazón de Sevilla, a un paso de la Plaza Nueva, en una casa-palacio sevillana, donde se conjugan estilos arquitectónicos modernos con azulejos de Menasque de principios de siglo, arcos, patios y fuentes.

Aprender inglés con nuestro sistema es posible. En nuestro centro se produce no sólo en las aulas y a través de la enseñanza directa, sino que nuestros alumnos pueden también beneficiarse del contacto directo con estudiantes estadounidenses, a los que recibimos de manera regular para aprender más sobre el idioma y la cultura española.

DERECHOS DE LOS/AS ALUMNOS/AS

- Recibir una formación teórico-práctica de calidad respecto a las materias elegidas.
- Realizar la matrícula para cualquiera de los cursos de la oferta formativa de nuestro centro.
- Expresar su propia valoración y opinión, mediante encuestas anónimas y voluntarias.
- Recibir información y orientación laboral:
- Mejorar la empleabilidad de los alumnos/as
- Ser orientados/as y asistidos/as en los estudios mediante un sistema de tutorías.
- Promover las competencias profesionales adquiridas.
- Obtener diploma acreditativo de la formación recibida al finalizar del curso, si se supera el mismo con aprovechamiento y se ha asistido al 75% de la duración de la acción formativa.
- Recibir información sobre la el código de buena conducta de CC-CS.
- Disponer en cada disciplina del material didáctico completo y adecuado a la metodología de la formación presencial, online, de aula virtual o de formación bimodal.
- Recibir información sobre los servicios que presta CC-CS.
- A ser atendidos con la máxima corrección por parte del personal de CC-CS.
- A la confidencialidad en la información de carácter personal, garantizando el derecho a la privacidad, así como a la rectificación o cancelación de los datos inexactos o incompletos.
- A conocer la identidad de los/as responsables y del personal que tramita los procedimientos en los que sea parte.
- A ser informados de los resultados de las encuestas, evaluaciones y mejorar alcanzadas.

DEBERES DE LOS ESTUDIANTES

- Dedicarse a su propia formación respetando las normas de disciplina académica.
- Aportar la documentación que se le solicite y responsabilizarse de su veracidad.
- Seguir con aprovechamiento el curso manteniendo una conducta adecuada
- Asistir diariamente al curso y firmar la hoja de asistencia respetando horarios establecidos en caso de formación presencial: justificar las faltas de asistencia.
- En modalidad online: asistir a las tutorías programadas.

SISTEMAS DE COLABORACIÓN LOS/AS USUARIOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

- Haciendo uso del buzón de sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones.
- Respondiendo a las encuestas de satisfacción.
- Participando en los equipos y Planes de Mejora de los procesos y servicios de CC-CS.

NORMATIVA REGULADORA

- Reglamento de desarrollo de la LOPD 15/1999 de carácter personal.
- Las normas reguladoras de las convocatorias de la FPE subvencionada:
- https://www.juntadeandalucia.es/export/drupal-jda/1_2020_libro_normativa_fpe.pdf
- Las normas reguladoras de la fundación estatal para la formación en el empleo pueden consultarse a través de la web www.fundae.es.
- CC-CS, cumple con lo estipulado en el artículo 8.2 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia y hace públicos los contratos celebrados con la administración pública y subvenciones concedidas.
- La carta de servicios cumple con los requisitos establecidos en la Norma UNE 93200:2008

MECANISMOS DE COMUNICACIÓN

- **Comunicación externa:**
 - ⇒ Normas del Centro, Tríptico y Seguimiento de los indicadores, disponibles en el tablón de anuncios.
 - ⇒ Tríptico disponible además en la página Web.
 - ⇒ Carta de Servicios y Normativa aplicable para consulta en el Centro.
- **Comunicación interna de la Carta y los resultados:**
 - ⇒ Información disponible en el tablón de anuncios.
 - ⇒ Resultados de indicadores y compromisos disponibles en el tablón de anuncios, de manera trimestral

PARA AYUDARNOS A MEJORAR: QUEJAS SUGERENCIA Y RECLAMACIONES

Los/as alumnos/as **pueden presentar reclamaciones, quejas y sugerencias** de las siguientes maneras:

- **Por escrito** mediante formato presentado en la secretaría de CC-CS.
- **Mediante e-mail** a hi@centronorteamericano.com
- **Verbalmente** ante la dirección de CC-CS o al Responsable de Formación.
- **La opinión** de los/as estudiantes puede reflejarse en las encuestas de satisfacción sobre el servicio recibido en CC-CS.