

## OBJETIVOS Y FINES

El fin de la organización al publicar esta Carta de Servicios es informar públicamente de los servicios que prestamos, los compromisos de calidad adquiridos y los derechos y obligaciones de los alumnos en los cursos que impartimos del Plan de Formación para el Empleo de Aragón dirigido prioritariamente a Trabajadores Desempleados de Aragón.

## DERECHOS DEL ALUMNO/A

- ✚ Recibir una formación de calidad
- ✚ Gratuidad absoluta del curso
- ✚ Recibir ayudas económicas según casos y condiciones
- ✚ Recibir becas en el caso de ser desempleado/a y tener una minusvalía reconocida del 33%.
- ✚ Acogerse al programa del INAEM de prácticas no laborales en empresas.
- ✚ Tener cubierto el riesgo de accidentes.
- ✚ Recibir información y orientación laboral.
- ✚ Expresar su propia valoración y opinión.
- ✚ Protección de sus datos personales.
- ✚ Obtener diploma en caso de asistencia al 75% del curso y con aprovechamiento del mismo.

## OBLIGACIONES DEL ALUMNO/A

- ✚ Estar inscrito en las Oficinas del INAEM.
- ✚ Aportar la documentación que se le solicite y responsabilizarse de su veracidad.
- ✚ Asistir diariamente al curso.
- ✚ Justificar documentalmente las faltas de asistencia.
- ✚ Seguir con aprovechamiento el curso.

## DESARROLLO COMPLETO

Puede verse el desarrollo completo en la hoja de condiciones particulares que se entrega a los alumnos en cada uno de los cursos impartidos.



Avda. Segorbe 5, bajo  
44002 - TERUEL  
Teléfono: 978 620 727  
Fax: 978 111 926  
info@len.es  
www.len.es

Horario de atención al público:  
de Lunes a Jueves  
de 10:00 a 14:00 h. y de 17:00 a 20:30 h.  
Viernes  
de 10:00 a 14:00 h. y de 17:00 a 18:30 h.



## CARTA DE SERVICIO

“El compromiso con el alumno”

Fecha emisión: 28-Octubre-2010  
Vigencia 2 años



**CENTRO DE FORMACIÓN**

**FORMACIÓN PARA EL  
EMPLEO DE ARAGÓN**

Acciones dirigidas prioritariamente a  
trabajadores/as desempleados/as

Carta de Servicios elaborada según la norma  
UNE 93200:2008

## NORMAS REGULADORAS

Puede verse el listado en el ANEXO publicado en el tablón de anuncio del centro y en la página Web.

## FORMAS DE PARTICIPACIÓN

Los alumnos podrán emitir sugerencias para modificar o mejorar la Carta de Servicio. La sugerencia será considerada y tenida en cuenta en la siguiente revisión de la Carta.

## MECANISMOS DE COMUNICACIÓN

La presenta Carta de Servicio y los resultados de los compromisos se publican de las siguientes maneras:

### *Comunicación interna de la Carta y resultados:*

- ☞ Mediante su difusión en intranet junto con los resultados de los indicadores de los compromisos.

### *Comunicación externa de la Carta de Servicios:*

- ☞ En la página Web de LEN.
- ☞ Folletos disponibles en el centro y situados en el dispensador de recepción.
- ☞ Entrega personal a los alumnos/as.

### *Comunicación externa de los resultados:*

- ☞ Los resultados de los indicadores de los compromisos se pueden consultar en el tablón de anuncios del centro.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En el caso de incumplimiento de los compromisos establecidos en la carta, la organización se compromete a analizar las causas del incumplimiento y a aplicar acciones correctivas dirigidas a la no repetición del mismo.

Así mismo se compromete a informar de las decisiones tomadas y a solicitar disculpas por escrito a los alumnos afectados.

## FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los alumnos pueden presentar quejas y sugerencias de las siguientes maneras:

- ☞ Por escrito mediante formato proporcionado por nuestro centro.
- ☞ Mediante escrito dirigido al correo electrónico de la organización.
- ☞ Verbalmente ante la dirección de la organización o ante el responsable de formación.

## ESPECIALIDADES HOMOLOGADAS

- ☞ Aplicaciones Informáticas de Gestión
- ☞ Técnico en Software Ofimático
- ☞ Gestión Integrada de Recursos Humanos
- ☞ Iniciación a la Red de Internet
- ☞ Diseñador Web y Multimedia

## NUESTROS COMPROMISOS E INDICADORES

Mantener un sistema de gestión de la calidad certificado según norma ISO 9001:2008	Certificado en vigor
Realizar un encuesta intermedia y otra final de satisfacción en todos los cursos y obtener en la encuesta final del 100% de los cursos una puntuación media mínima de 8.	% de cumplimiento
Obtener un valor mínimo de 7 en la valoración GLOBAL CURSO en el 100% de las encuestas realizadas por el INAEM y una valoración mínima de 7,5 en el 80% de los cursos.	% de cumplimiento
Obtener un valor mínimo de 7 en la valoración GLOBAL PROFESOR en el 100% de las encuestas realizadas por el INAEM y una valoración de 7,5 en el 80% de los cursos.	% de cumplimiento
Obtener una valoración de homologación del INAEM superior a 80 puntos.	Valoración obtenida
Comunicar por SMS, personalmente o por teléfono la admisión de los alumnos en los cursos en un plazo máximo de 48 horas posteriores a la prueba de selección (días hábiles)	% de cumplimiento
Responder a las solicitudes de información que se produzcan a través de la página Web y del correo electrónico en un tiempo máximo de 48 horas (días hábiles)	% de cumplimiento
Tener la disponibilidad de un técnico informático para la resolución de problemas técnicos y solucionar el 80% de los mismos en un plazo de 24 horas y de 72 hasta el 100% de los avisos.	% de cumplimiento
El porcentaje máximo de bajas por abandono en cursos de Formación para el empleo no superará el 20%.	% de cumplimiento
Contestar por escrito a toda sugerencia o queja en un plazo máximo de 7 días hábiles	% de cumplimiento

PERIODICIDAD DE EMISIÓN DE LOS INDICADORES: **POR CONVOCATORIA**