

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 a Trabajadores Desempleados y Ocupados.

DERECHOS DEL ALUMNADO

- ✚ 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 ALUMNADO

- ✚ Estar inscrito en las Oficinas del INAEM en caso de estar Desempleado.
- ✚ 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 al alumnado en cada uno de los cursos impartidos.



Horario de atención al público:
de Lunes a Viernes
de 09:00 a 14:00 h. y de 16:00 a 19:00 h.



CARTA DE SERVICIO

“El compromiso con el alumnado”

Fecha emisión: 13-Febrero-2024

Vigencia 2 años



FORMACIÓN PARA EL EMPLEO DE ARAGÓN

Acciones dirigidas a trabajadores/as
desempleados/as y ocupados/as

*Carta de Servicios elaborada según la
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

El alumnado podrá 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 al alumnado.

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 al alumnado afectado.

FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

El alumnado puede 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

- ☞ Gestión contable y gestión administrativa para auditoría
- ☞ Actividades de Gestión Administrativa
- ☞ Actividades Administrativas en la Relación con el Cliente
- ☞ Confección y Publicación de Páginas Web
- ☞ Asistencia documental y de gestión en despachos y oficinas
- ☞ Operaciones de Grabación y Tratamiento de datos y documentos.
- ☞ Operaciones Auxiliares de Servicios Administrativos y Generales
- ☞ Gestión integrada de recursos humanos
- ☞ Asistencia a la dirección
- ☞ Dirección y coordinación de actividades de tiempo libre educativo infantil y juvenil
- ☞ Docencia de la formación profesional para el empleo
- ☞ Atención al cliente, consumidor o usuario
- ☞ Sistemas microinformáticos

NUESTROS COMPROMISOS E INDICADORES

Mantener un sistema de gestión de la calidad certificado según norma ISO 9001:2015	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 alumnado 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