

## **OBJETIVOS DE LA CARTA DE SERVICIOS**

- Describir los servicios que presta Aragón 21 en materia de formación pública y privada.
- Informar a los usuarios de los compromisos de calidad asumidos por Aragón 21 así como de los derechos y deberes que les corresponden como beneficiarios de los servicios de formación prestados.
- Definir las vías de comunicación y participación que los usuarios tienen para la mejora de los servicios prestados por Aragón 21.

## **ALCANCE**

Impartición y gestión de formación pública y privada, no reglada para el empleo, ocupacional y continua, en modalidad presencial y teleformación.

## **NORMAS REGULADORAS**

- La carta de servicios cumple con los requisitos establecidos en la Norma UNE 93200:2008.
- En el caso de la formación subvencionada para el empleo de Aragón, las normas reguladoras de las convocatorias pueden consultarse a través de la web [www.aragon.es/inaem](http://www.aragon.es/inaem).
- Aragón 21, cumple con lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de Diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

## **CARTA DE SERVICIOS DE FORMACIÓN**



**C/ Serrablo, 126. CP:22600, Sabiñánigo (Huesca)**

**Teléfono:** 974 484 036

**Horario:** De Lunes a Viernes de 09:00 a 14:00

[www.informatica21.es](http://www.informatica21.es)  
[formacion@informatica21.es](mailto:formacion@informatica21.es)

Edición 0: 29/04/2019  
Vigencia: 2 años  
Aprobada: Gerente

## **ESPECIALIDADES HOMOLOGADAS POR EL INAEM**

- Actividades de gestión administrativa.
- Creación y gestión de microempresas.
- Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos.
- Promoción turística local e información al visitante.
- Montaje y reparación de sistemas microinformáticos.
- Servicios de bar y cafetería.
- Actividades de venta.
- Confección y publicación de páginas web.

## **FORMACIÓN PRIVADA**

- Gestión administrativa
- Informática.
- Idiomas.
- Diseño gráfico.
- Dibujo Técnico.
- Cocina.

## **DERECHOS DE LOS ALUMNOS**

- Formación subvencionada:
  - Gratuidad absoluta del curso.
  - Recibir ayudas económicas según casos y condiciones.
  - Recibir becas en el caso de ser desempleado y tener una minusvalía del 33%.
  - Acogerse al programa de INAEM de prácticas no laborales en empresas.
  - Tener cubierto el riesgo de accidentes.
  - Recibir información y orientación laboral.
- Comunes a formación privada y subvencionada:
  - Recibir una formación de calidad.
  - Expresar su propia valoración y opinión.
  - Protección de sus datos personales.
  - Obtener diploma en caso del cumplimiento de los requisitos que marque la normativa.

## **OBLIGACIONES BÁSICAS DE LOS ALUMNOS**

- Formación subvencionada:
  - Estar inscrito en las Oficinas de empleo de INAEM.
  - Justificar documentalmente las faltas de asistencia al curso.
- Comunes a formación subvencionada y privada:
  - Aportar la documentación que se le solicite y responsabilizarse de su veracidad.
  - Asistir diariamente al curso.
  - Seguir con aprovechamiento el curso.

## **FORMAS DE PARTICIPACIÓN**

Los alumnos podrán emitir sugerencias para mejorar la Carta de Servicios. Las sugerencias serán analizadas y, en su caso, consideradas en la siguiente revisión de la Carta.

## **FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES**

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

- Por escrito, mediante formato presentado en Aragón 21.
- A través de la encuesta de satisfacción.
- Mediante mail a [formación@informatica21.es](mailto:formación@informatica21.es)
- Verbalmente ante la dirección de Aragón 21 o al Responsable de Formación.

## **MEDIDAS DE SUBSANACIÓN**

En caso de incumplimiento de los compromisos establecidos en esta Carta de Servicios, Aragón 21 se compromete a analizar las causas del incumplimiento y a poner en marcha las acciones correctivas necesarias para que no se repita e, igualmente, a solicitar disculpas a los alumnos que puedan verse afectados.

## **MECANISMOS DE COMUNICACIÓN**

La presente Carta de Servicios y los resultados de los compromisos se comunican de las siguientes maneras:

- Comunicación interna: Difusión a través del tablón de anuncios de Aragón 21 y del servidor interno.
- Comunicación externa: Publicación en la página web.
- Los resultados de los compromisos mediante su publicación en el Tablón de anuncios.

## **COMPROMISOS E INDICADORES**

- Implantar un SGCMA certificado conforme a las normas ISO 9001 y UNE 93200.
- Contestar por escrito a toda reclamación/queja del reclamante en plazo inferior a 5 días.
- Obtener un valor mínimo de 7,5 en la valoración interna GLOBAL CURSO en el conjunto de las acciones formativas.
- Obtener un valor mínimo de 7,5 en la valoración interna GLOBAL PROFESOR en el conjunto de las acciones formativas.
- Mantener una valoración global de INAEM superior a 77 puntos.
- Comunicar la admisión de los alumnos en los cursos antes de su comienzo, mediante teléfono, correo electrónico y/o SMS.
- Poner en conocimiento de todos los alumnos de nuestra base de datos la programación de cursos, utilizando para ello la página web, las redes sociales, el mailing y/o los SMS.
- Responder las solicitudes de información que se produzcan a través de la web / correo en un plazo máximo de 48 horas (días hábiles).