

## OBJETIVOS Y FINES DE ESTA CARTA DE SERVICIOS

Para Centro de Formación VIRGEN del CASTILLO de Alagón, la finalidad perseguida con la publicación de esta Carta de Servicios es facilitar información de nuestros servicios, así como de los compromisos ligados a ellos y los derechos y obligaciones de los alumnos participantes en cursos del Plan de Formación para el Empleo de Aragón dirigido prioritariamente a Trabajadores Desempleados.

## ESPECIALIDADES HOMOLOGADAS

### ACCIONES FORMATIVAS:

- Inglés: Gestión comercial
- Alemán: Gestión comercial
- Iniciación a la red de Internet

### CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

- Actividades administrativas en la relación con el cliente
- Actividades de gestión administrativa
- Administración de servicios de Internet
- Asistencia documental y de gestión en despachos y oficinas.
- Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales
- Confección y publicación de páginas web
- Creación y gestión de microempresas
- Diseño de productos gráficos
- Programación de sistemas informáticos
- Seguridad informática
- Sistemas microinformáticos



Centro situado en la zona escolar de Alagón, con gran superficie de plazas de aparcamiento



Centro Formación Virgen del Castillo  
Plaza Santa Ana S/N  
50630 ALAGÓN (Zaragoza)  
Tel.: 976-616027 Fax: 976-612757  
[info@formacionaragon.com](mailto:info@formacionaragon.com)  
[www.formacionaragon.com](http://www.formacionaragon.com)



Zaragoza-Alagón (de 7:45 a 20:15 horas)  
Alagón-Zaragoza( de 7:00 a 19:00 horas)  
CONSULTA HORARIOS: [www.agredasa.es](http://www.agredasa.es)



Zaragoza-Alagón (de 6.10 a 21:00 horas)  
Alagón-Zaragoza( de 6.55 a 22.09 horas)  
CONSULTA HORARIOS: [www.renfe.com](http://www.renfe.com)



-Gestión de calidad ISO 9001:2008 certificada por QMS  
-Gestión ambiental ISO 14001:2004 certificada por QMS  
-Carta de servicios UNE 93200: 2008 certificada por AUDITEC Consulting



Horario de atención al público: de lunes a viernes  
de 9:00 a 13:30 y de 16:00 a 20:00



Centro de Formación  
Virgen del Castillo  
Formación para el  
empleo de Aragón

Acciones formativas dirigidas  
prioritariamente a trabajadores  
desempleados



Carta de Servicios

Fecha de emisión:  
02 de Enero de 2017

Carta de servicios elaborada según norma UNE  
93200:2008  
Versión nº 7

[www.formacionaragon.com](http://www.formacionaragon.com)

Tu formación, un valor en alza

## DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS ALUMNOS

- **Derechos:**
- Recibir una formación de calidad, actualizada y con medios adecuados.
- Gratuidad absoluta del curso.
- Ayudas económicas, según las circunstancias.
- Becas en caso de desempleados y minusvalía reconocida de al menos el 33%.
- Acogerse al programa del de prácticas no laborales en empresa del INAEM.
- Obtener diploma por asistencia al 75% del curso con aprovechamiento.
- Obtener un diploma acreditativo de las prácticas realizadas.
- Tener cobertura de riesgos por accidentes.
- Recibir información y orientación laboral.
- Expresar su propia valoración y opinión.
- Protección de sus datos personales de acuerdo con la Ley Orgánica 15/1999.
- **Obligaciones:**
- Estar inscrito en las Oficinas de Empleo del INAEM.
- Aportar la documentación que se le solicite y responsabilizarse de su veracidad.
- Asistir diariamente al curso, y seguirlo con aprovechamiento.
- Justificar documentalmente las faltas de asistencia.
- No abandonar el curso pasados 5 días lectivos, para incorporarse a otro del Plan de Formación para el Empleo.
- Para trabajadores: asistir y seguir con aprovechamiento el curso sin incurrir en más de tres faltas de asistencia no justificadas al mes.

Se puede observar el desarrollo completo en la hoja de condiciones particulares que se entrega a todos los alumnos en cada uno de los cursos impartidos

## NORMAS REGULADORAS

Las Normas Regulatoras se pueden consultar a través del enlace incluido en nuestra página web junto al documento "Carta de Servicios", y a través de la siguiente ruta: [www.aragon.es/inaem](http://www.aragon.es/inaem) → Áreas: Formación → Normativa y Convocatorias

## NUESTROS COMPROMISOS E INDICADORES

Periodicidad de emisión de los indicadores: Semestral

1. Mantener un sistema de gestión de la calidad certificado según norma ISO 9001.	Certificado en vigor
2. Mantener un sistema de gestión ambiental certificado según norma ISO 14001.	Certificado en vigor
3. Contestar a toda sugerencia o queja (identificada) en un plazo máximo de 3 días hábiles.	100% de cumplimiento
4. 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.	100% de cumplimiento
5. Obtener un valor mínimo de 7,5 en la valoración GLOBAL PROFESOR en el 100% de las encuestas realizadas por el INAEM y una valoración de 8 en el 80% de los cursos.	100% de cumplimiento
6. Obtener una valoración de homologación del INAEM superior a 75 puntos.	Puntuación obtenida
7. Comunicar personalmente o por teléfono la admisión de los alumnos en los cursos en un plazo máximo de 24 horas posteriores a la prueba de selección. (Días hábiles)	100% de cumplimiento
8. Responder a las solicitudes de información que se produzcan a través de la página web y del correo electrónico en un tiempo máximo de 24 horas. (Días hábiles)	100% de cumplimiento
9. Garantizar el mantenimiento de equipos informáticos y solucionar el 100% de los problemas técnicos en un plazo de 24 horas. (Días hábiles)	100 % de cumplimiento
10. Proporcionar información de la programación de los cursos a todos los alumnos de nuestra base de datos.	100% de cumplimiento
11. Seguimiento trimestral global del 100% de los alumnos incluidos en la Bolsa de Trabajo	100% de seguimiento
12. Facilitar en el 100% de las acciones formativas material didáctico (manuales y documentación) actualizado a las últimas versiones disponibles	100% de cumplimiento
13. Elaboración y propuesta de 100% de nuevos planes formativos a los agentes sociales a partir de la solicitud de 8 o más alumnos.	100% de cumplimiento

## FORMAS DE PARTICIPACIÓN

Los alumnos pueden hacer sugerencias en cuanto al contenido de la Carta, que serán consideradas y tenidas en cuenta en la próxima revisión de la misma.

## PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

Los usuarios (alumnos) pueden hacer sugerencias, presentar quejas y formular reclamaciones:

- Por escrito mediante formato proporcionado por Centro de Formación Virgen del Castillo.
- Mediante correo electrónico dirigido a la dirección [info@formacionaragon.es](mailto:info@formacionaragon.es)
- Personalmente ante la dirección de Centro de Formación Virgen del Castillo o los responsables de formación del centro

## MECANISMOS DE COMUNICACIÓN

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

- Mediante su difusión en el tablón de anuncios
- Mediante comunicación interna por medio de intranet

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

- En la página web: [www.formacionaragon.com](http://www.formacionaragon.com)
- Folletos disponibles en el Centro.
- Entrega personal a los alumnos.

**Comunicación externa de los resultados:**

- Los resultados de los indicadores de los compromisos se publicarán en el tablón de anuncios del Centro.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En el caso de incumplimiento de los compromisos asumidos en nuestra Carta, el Centro de Formación VIRGEN del CASTILLO analizará las causas de dicho incumplimiento, tomando las acciones oportunas para evitar su repetición, proporcionando información puntual de las decisiones tomadas a los usuarios