



OBJETIVOS Y FINES DE ESTA CARTA DE SERVICIOS

Nuestro fin 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.



MECANISMOS DE COMUNICACIÓN

Esta Carta de Servicios y los resultados de los compromisos se publican de las siguientes maneras:

Comunicación interna de la Carta y los resultados:

- Mediante su difusión en intranet.

Comunicación externa de la Carta de Servicios:

- En la página web de ASES.
- Folletos disponibles en el centro.
- Entrega personal a los alumnos.

Comunicación externa de los resultados:

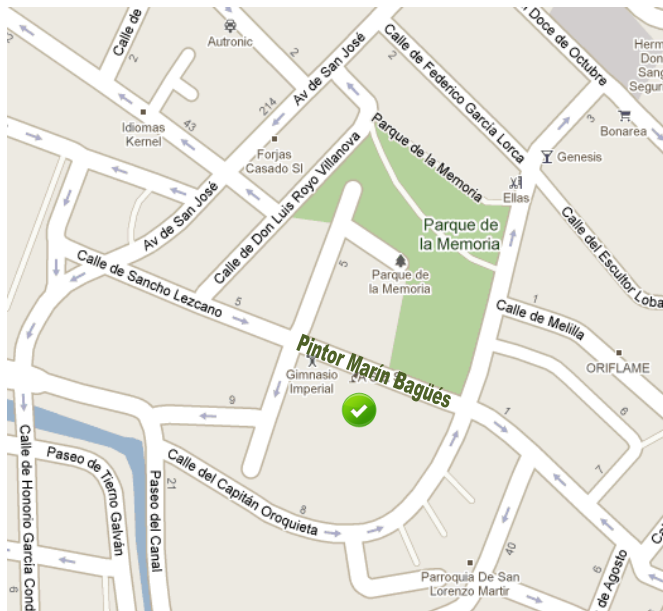
- Los resultados de los indicadores de los compromisos se pueden consultar en el tablón de anuncios del centro.



MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

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

Asimismo, se compromete a proporcionar información puntual de las decisiones tomadas a los usuarios afectados.



Asociación Aragonesa de Sociedades Laborales

Área de Formación

C/ Pintor Marín Bagués 2 -Local

50007 - Zaragoza

Teléfono: 976 27 99 66

Fax: 976 25 58 49

ases@asesaragon.org

www.asesaragon.org



Líneas más próximas: 23 - 39 - 40

Otras líneas: 24 - 31 - 33 - 34



Horario de atención al público:

de Lunes a Viernes

de 9:00 a 14:00 y de 16:00 a 19:00



ases
Formación

Formación para el Empleo de Aragón



Acciones dirigidas prioritariamente a trabajadores desempleados

Esta es nuestra Carta de Servicios,
una pieza más para seguir mejorando



Según la norma UNE 93200:2008

15 de Enero de 2011 - Vigencia 2 años (Rev. 2)



DERECHOS DEL ALUMNO

- Recibir una formación de calidad
- Gratuidad absoluta del curso
- Recibir ayudas económicas según casos y condiciones
- Recibir becas en el caso de ser desempleado y tener una minusvalía reconocida del 33%
- Acogerse al programa de prácticas no laborales en empresas del INAEM
- 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

- 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



Puede verse 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

Puede verse el listado de normas reguladoras en ANEXO publicado en el tablón de anuncios del centro y en la página web.



FORMAS DE PARTICIPACIÓN

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



PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS

Los alumnos pueden presentar sugerencias, quejas y reclamaciones de la siguiente manera:

- Por escrito mediante formato proporcionado por ASES
- Mediante escrito dirigido al correo electrónico de ASES
- Verbalmente ante la dirección de ASES o ante los responsables de formación del centro.



ESPECIALIDADES HOMOLOGADAS

- Administrador de bases de datos
- Administrador de redes
- Administrador de servidores y páginas web
- Aplicaciones informáticas de gestión
- Creación y gestión de empresas: Autoempleo
- Diseñador web y multimedia
- Diseño de medios didácticos
- Experto en gestión de salarios y seguros sociales
- Gestión Contable y gestión administrativa para auditoría
- Gestión integrada de recursos humanos
- Informática de usuario
- Inglés: Gestión comercial
- Programas de retoque digital y escaneado de imágenes
- Técnico auxiliar en diseño gráfico
- Técnico auxiliar en diseño industrial



NUESTROS COMPROMISOS E INDICADORES
Periodicidad de emisión de los indicadores: Semestral

Mantener un sistema de gestión de la calidad certificado según norma ISO 9001.	Certificado en Vigor
Mantener un sistema de gestión ambiental certificado según norma ISO 14001.	Certificado en Vigor
Gestionar la organización mediante el Modelo EFQM de Excelencia con una puntuación de autoevaluación de 300+.	Puntuación EFQM
Contestar por escrito a toda sugerencia o queja en un plazo máximo de 7 días hábiles.	% 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 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 horas hasta el 100% de los avisos. (Días hábiles)	% de cumplimiento
Proporcionar información de la programación de los cursos a todos los alumnos de nuestra base de datos.	% de cumplimiento

