



## OBJETIVOS Y FINES

El fin de GRADO INFORMÁTICA Y GESTIÓN S.L. al publicar esta **Carta de Servicio** es informar, 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 Prioritariamente Trabajadores Desempleados de Aragón.

## DERECHOS Y DEBERES 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 reconocidas del 33%  
Acogerse al programa de 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 si en caso de asistencia al 75% del curso y con aprovechamiento del mismo.

## OBLIGACIONES BÁSICAS DEL ALUMNO:

Estar inscrito en las Oficinas del Empleo 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

Ver desarrollo completo en la hoja de condiciones particulares que se entrega a los alumnos en cada curso impartido.

## NORMAS REGULADORAS

Ver listado en Web: inaem / normativa

## 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 presente Carta de Servicio y los resultados de los compromisos se publica de las siguientes maneras:

### Comunicación interna

Mediante su difusión en el tablón de anuncios del centro, junto con los resultados de los indicadores de los compromisos.

### Comunicación externa

Carta de Servicios: mediante su publicación en la página Web y mediante folletos publicitarios disponibles y entregados a los alumnos en cada curso.

Resultados de los compromisos: mediante su publicación en el tablón de anuncios del centro.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En el caso de incumplimiento de los compromisos establecidos en la carta, Grado Informática y Gestión, SL 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.

## FORMA DE PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS

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

Por escrito mediante formato proporcionado por el Centro.

Mediante escrito dirigido al correo electrónico del Centro.

Verbalmente ante la dirección de la organización o responsable de la formación

**INDICADORES**

- |                         |                    |
|-------------------------|--------------------|
| 1. Certificado en vigor | 7. % Cumplimiento  |
| 2. % Cumplimiento       | 8. % Cumplimiento  |
| 3. % Cumplimiento       | 9. % Cumplimiento  |
| 4. % Cumplimiento       | 10. % Cumplimiento |
| 5. % Cumplimiento       | 11. % Cumplimiento |
| 6. % Cumplimiento       | 12. % Cumplimiento |

**Carta de Servicio**

Según la norma UNE 93200:2008

**Formación para el empleo de Aragón**

**Acciones formativas dirigidas prioritariamente a trabajadores desempleados**

**COMPROMISOS: Por una formación orientada al empleo**

1	Mantener un sistema de gestión de la calidad certificado según norma ISO 9001 Certificado
2	Contestar por escrito a toda sugerencia, queja o reclamación del alumno en un plazo inferior a 5 días hábiles
3	Obtener un valor medio $\geq 8$ en la valoración GLOBAL CURSO.
4	Obtener un valor medio $\geq 8$ en la valoración GLOBAL PROFESOR.
5	Obtener una puntuación final de centro del INAEM superior a 80 puntos
6	Comunicar la admisión o no admisión de los alumnos en los cursos pre-inscritos en un plazo máximo de 48 horas hábiles posterior a la fecha de la prueba de selección. Comunicación a los alumnos admitidos mediante teléfono y a los no admitidos mediante correo electrónico y/o llamada telefónica.
7	Tener la disponibilidad de un técnico informático para la solución de problemas técnicos y solucionar el 80% de los mismos en un plazo máximo de 24 horas hábiles y de 48 horas hábiles el 100% de los avisos.
8	Proporcionar información de la programación de los cursos a todos los alumnos de nuestra base de datos.
9	Responder a las solicitudes de información que se produzcan a través de la web, buscadores de cursos de Internet y correo electrónico en el tiempo máximo de 48 horas. (días hábiles)
10	Poner a disposición de los alumnos de cursos on-line un tutor desde el día del inicio del curso que conteste al 80% de las solicitudes en un plazo máximo de 24 horas hábiles y de 48 horas al 100% de las mismas.
11	En los cursos on-line, disponer de asistencia técnica para resolver el 100% de los problemas de la plataforma en 24 horas hábiles.
12	Informar en el plazo de 48 horas a los alumnos de ofertas de selección de personal recibidas por el centro, procedentes de diferentes empresas

Periodicidad emisión indicadores : **ANUAL POR PROGRAMACIONES**



23- 24-31-33-34-Ci1-Ci2

Pº. Sagasta, 41 | 50007-ZARAGOZA  
Tel.: 976252200 Fax: 976 252230

**administracion@ipa.es**  
**www.ipa.es**

Acceso: Ver mapa adjunto

**Horario de atención:**  
**de lunes a viernes de**  
**9 a 13.30 y de 16.30 a 20 h.**

Fecha emisión: 11-11-2010 Aprobada: dirección general  
Fecha revisión: 16-12-2016 . Versión 11. Aprobada: dirección general  
Vigencia: 2 años



**ESPECIALIDADES HOMOLOGADAS POR EL INAEM**

- Actividades de Gestión administrativa
  - Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales
  - Gestión contable y Gestión Administrativa para Auditoría
  - Gestión Integrada de RR HH
  - Asistencia documental y de gestión en despachos y oficinas
  - Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos
  - Asistencia a la dirección
  - Actividades administrativas en relación con el cliente
  - Atención al cliente, consumidor o usuario
  - Gestión comercial de ventas
- Gestión administrativa y financiera del comercio internacional
  - Financiación de Empresas
  - Promoción turística local e Información al visitante
  - Inglés Gestión Comercial
  - Francés Gestión Comercial
  - Alemán Gestión Comercial
  - Docencia de la formación profesional para el empleo
  - Atención Sociosanitaria a personas dependientes en Instituciones Sociales
  - Inglés Atención al Público
  - Francés Atención al público
  - Alemán Atención al público