

#### ESPECIALIDADES HOMOLOGADAS POR EL INAEM

- ❁ APLICACIONES INFORMÁTICAS DE GESTIÓN
- ❁ PROGRAMADOR DE LENGUAJES ESTRUCTURADOS
- ❁ ANALISTA FUNCIONAL
- ❁ ADMINISTRADOR DE BASES DE DATOS
- ❁ TÉCNICO EN SOFTWARE OFIMÁTICO
- ❁ TÉCNICO EN SEGURIDAD DE REDES Y SISTEMAS
- ❁ PROGRAMADOR DE APLICACIONES ORIENTADAS A OBJETOS
- ❁ ADMINISTRADOR DE SERVIDORES Y PÁGINAS WEB
- ❁ DISEÑADOR WEB Y MULTIMEDIA

#### COMPROMISOS E INDICADORES

##### PERIODICIDAD DE EMISIÓN DE LOS INDICADORES DE COMPROMISOS CUATRIMESTRAL

- |                                                                                                                                                                                                                  |                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| ❁ 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  |
| ❁ Contestar por escrito a toda sugerencia, queja o reclamación de alumno en un <u>plazo inferior a 5 días hábiles</u> .                                                                                          | 100 % de cumplimiento |
| ❁ Obtener un <u>valor mínimo de 8 en la valoración GLOBAL CURSO</u> en el 100% de las encuestas realizadas por el INAEM.                                                                                         | 9                     |
| ❁ Obtener un <u>valor mínimo de 7,5 en la valoración GLOBAL PROFESOR</u> en el 100% de las encuestas realizadas por el INAEM.                                                                                    | 8                     |
| ❁ Obtener una <u>puntuación final de centro del INAEM superior a 80 puntos</u> .                                                                                                                                 | Valor obtenido        |
| ❁ Obtener una <u>valoración de homologación del INAEM superior a 75 puntos</u> .                                                                                                                                 | Valor obtenido        |
| ❁ Comunicar la admisión o no admisión de los alumnos en los cursos pre-inscritos antes de su comienzo. Comunicación a los alumnos admitidos mediante teléfono y a los no admitidos mediante correo electrónico.  | 100%                  |
| ❁ 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. | 100%                  |
| ❁ Avisar a todos los alumnos de nuestra base de datos de la programación de cursos, según perfil de intereses declarado.                                                                                         | 100%                  |



C/ Menéndez Pidal, 35, of. 5 y 6  
22004 - HUESCA  
Tel. y Fax: 974244444  
administracion@cfhuesca.com  
www.cfhuesca.com

Horario: de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 y de 16:00 a 20:00.



## ❁ OBJETIVOS Y FINES

El fin de la organización al publicar esta Carta de Servicio 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 Prioritariamente Trabajadores Desempleados de Aragón.

## ❁ DERECHOS Y DEBERES DEL ALUMNO

### DERECHOS BÁSICOS 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 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 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 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 centro.

**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, 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 a los alumnos afectados.

## ❁ FORMAS 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 los centros de la organización.
- ❁ Mediante escrito dirigido al correo electrónico de la organización.
- ❁ Verbalmente ante la dirección de la organización o responsable de la formación.

### ESTATALES

- 🌀 **Real Decreto 1224/2009, de 17 de julio**, de reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral.
- 🌀 **Orden TAS/718/2008 de 7 de marzo**, por la que se desarrolla el Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, por el que se regula el subsistema de formación profesional para el empleo, en materia de formación de oferta y se establecen las bases reguladoras para la cohesión de subvenciones públicas destinadas a su financiación.
- 🌀 **Orden TAS/2307/2007, de 27 de julio**, por la que se desarrolla parcialmente el Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, por el que se regula el subsistema de formación profesional para el empleo en materia de formación de demanda y su financiación, y se crea el correspondiente sistema telemático, así como los ficheros de datos personales de titularidad del Servicio Público de Empleo Estatal.
- 🌀 **Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo**, por el que se regula el Subsistema de Formación Profesional para el Empleo.
- 🌀 **Real Decreto 1558/2005, de 23 de diciembre**, por el que se regulan los requisitos básicos de los centros integrados de formación profesional.
- 🌀 **Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio**, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional.
- 🌀 **Orden TIN/2805/2008, de 26 de septiembre**, por la que se desarrolla el Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, por el que se regula el subsistema de formación profesional para el empleo, en materia de acciones de apoyo y acompañamiento a la formación y se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones públicas destinadas a su financiación.
- 🌀 **Real Decreto 34-2008 de 18 de enero**, por el que se regulan los certificados de profesionalidad.
- 🌀 **Real Decreto 1675/2010 de 10 de diciembre**, por el que se modifica el Real Decreto 34/2008, de 18 de enero, por el que se regulan los certificados de profesionalidad y los reales decretos por los que se establecen certificados de profesionalidad dictados en su aplicación.

### AUTONÓMICAS

- 🌀 **Decreto 190/2009, de 3 de noviembre**, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan los Centros Integrados de Formación Profesional en la Comunidad Autónoma de Aragón.
- 🌀 **Orden 29 de octubre de 2007**, de los Departamentos de Economía, Hacienda y Empleo y de Educación, Cultura y Deporte, por la que se establece, con carácter experimental el Procedimiento de Evaluación y Acreditación de Competencias adquiridas por la experiencia laboral o el aprendizaje no formal.
- 🌀 **Orden 25 de octubre de 2005**, de los Departamentos de Economía, Hacienda y Empleo y de Educación, Cultura y Deporte, para la puesta en marcha del Plan Experimental de Desarrollo de las Funciones de los Centros Integrados de Formación Profesional en Institutos de Educación Secundaria de Aragón.
- 🌀 **Orden 21 de abril de 2005**, de desarrollo del Decreto 51/2000, del Gobierno de Aragón, por el que se regula el Plan de Formación e Inserción Profesional de Aragón.
- 🌀 **Decreto 26/2005, de 8 de febrero**, del Gobierno de Aragón, por el que se regula la Agencia de las Cualificaciones Profesionales de Aragón.
- 🌀 **Decreto 2/2003, de 14 de enero**, del Gobierno de Aragón, por el que se modifica el Decreto 51/2000, de 14 de marzo, por el que se regula el Plan de Formación e Inserción Profesional de Aragón.
- 🌀 **Orden 8 de enero de 2001**, de los Departamentos de Economía, Hacienda y Empleo y Educación y Ciencia por la que se aprueba el Reglamento de funcionamiento del Consejo Aragonés de la Formación Profesional.
- 🌀 **Decreto 51/2000, de 14 de marzo**, del Gobierno de Aragón, por el que se regula el Plan de Formación e Inserción Profesional de Aragón.
- 🌀 **Decreto 234/1999, de 22 de diciembre**, del Gobierno de Aragón, por el que se crea el Consejo Aragonés de la Formación Profesional.
- 🌀 **Decreto 227/1998, de 23 de diciembre**, por el que se regula el procedimiento para la inscripción en el Registro de Centros Colaboradores y la Homologación de Especialidades del Plan de Formación e Inserción Profesional de Aragón.