



FORMACIÓN PARA EL EMPLEO DE ARAGÓN. ACCIONES FORMATIVAS DIRIGIDAS PRIORITARIAMENTE A TRABAJADORES DESEMPLEADOS

IDIOMAS TERUEL S.L.

ZARAGOZA

C/ Cánovas, 15-17, Bajo
50004 Zaragoza
Telf: 976 218 110
Fax: 976 218 955
central@idiomasteruel.com

EJEA DE LOS CABALLEROS

Pza. Diputación, s/n
50600 Ejea (Zaragoza)
Telf /Fax: 976 663 133
ejea@idiomasteruel.com

TARAZONA

Avenida la Paz, 23
50500 Tarazona (Zaragoza)
Telf/ Fax: 976 644 164
tarazona@idiomasteruel.com

TERUEL

Avenida Segorbe, 5, bajo
44002 Teruel
Telf /Fax: 978 600 799
teruel@idiomasteruel.com

ANDORRA

C/ La Unión, 30, 2º
44500 Andorra (Teruel)
Telf /Fax: : 978 880 102
andorra@idiomasteruel.com

HORARIO DE ATENCION AL PUBLICO

De Lunes a Viernes
Mañanas : de 9.30 a 13.30.
Tardes : de 16.30 a 20.00
Julio y Agosto de 8:30 a 15:00
(salvo periodo vacacional)

www.idiomasteruel.com • central@idiomasteruel.com

ESPECIALIDADES HOMOLOGADAS POR EL INAEM

	ZARAGOZA	EJEA	TARAZONA	ANDORRA	TERUEL
INGLÉS ATENCIÓN AL PÚBLICO	X	X	X	X	X
INGLÉS GESTIÓN COMERCIAL	X	X	X	X	X
FRANCÉS ATENCIÓN AL PÚBLICO	X	X		X	X
FRANCÉS GESTIÓN COMERCIAL		X	X	X	X
ALEMÁN ATENCIÓN AL PÚBLICO	X	X		X	
ALEMÁN GESTIÓN COMERCIAL		X	X	X	
TECNICO EN SOFTWARE INFORMÁTICO			X		
INFORMÁTICA DE USUARIO			X		
APLICACIONES INFORM. DE GESTIÓN			X		

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, salvo tasas.
- 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 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 el 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 todos los alumnos en cada uno de los cursos impartidos.

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 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.

COMPROMISOS

INDICADORES

Mantener un sistema de gestión de la calidad certificado según norma ISO 9001 en los centros de ZARAGOZA y TERUEL	Certificado en vigor
Gestionar la organización mediante el Modelo EFQM de Excelencia con una puntuación de autoevaluación mayor de 300 puntos	Informe en vigor
Contestar por escrito a toda sugerencia, queja o reclamación de alumno en un plazo igual o inferior a 5 días hábiles.	Días máximo
Realizar una encuesta intermedia de satisfacción en todos los cursos y obtener una puntuación mínima de 7 en el 100% en cada uno de los siguientes apartados: organización, medios, contenido, profesorado y valoración global.	Puntuación mínima
Obtener una puntuación mínima de 7 en el 100 % de los cursos y 8 en el 80% de los cursos, en los ítems global y media de profesorado de la encuesta del INAEM..	Puntuación mínima
Obtener una valoración de homologación del INAEM superior a 78.50 puntos en el centro de ZARAGOZA	Puntuación obtenida
Obtener una valoración final del INAEM superior a 85 puntos en el centro de ZARAGOZA	Puntuación obtenida
Obtener una valoración de gestión administrativa superior a 90 puntos en las provincias de ZARAGOZA y TERUEL.	Puntuación obtenida
Comunicar mediante llamada telefónica la condición de seleccionado en un plazo máximo de 5 días hábiles después de la fecha de selección.	Días máximo
Responder a las solicitudes de información que se produzcan a través de la página Web en un tiempo máximo de 2 días hábiles.	Días máximo
Ofrecer a todos los alumnos de los cursos de inglés la posibilidad de confeccionar su curriculum en dicho idioma.	% Cumplimiento

PERIODICIDAD DE EMISIÓN DE LOS INDICADORES DE LOS COMPROMISOS: CUATRIMESTRAL

ANEXO CARTA DE SERVICIO

NORMAS REGULADORAS

ESTATALES

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.

Real Decreto 1224/2009, de 17 de julio, de reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral.

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.

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.

Real Decreto 34-2008 de 18 de enero, por el que se regulan los certificados de profesionalidad.

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.

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 de 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 de 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 de 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 de 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.