

## CARTA DE SERVICIOS DE FORMACIÓN



C/ Santo Ángel de la Guarda 7. CP 22005 Huesca

**Teléfono Cámara:** 974 21 88 99

**Horario de atención al público:** de lunes a viernes  
de 09:00h a 14:00h.

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

[camarahuesca@camarahuesca.com](mailto:camarahuesca@camarahuesca.com)

[www.fundesa.org](http://www.fundesa.org)

[fundesa@fundesa.org](mailto:fundesa@fundesa.org)

Edición 1: 26/01/2022

Vigencia: 2 años

Aprobada: Dirección

### OBJETIVOS DE LA CARTA DE SERVICIOS

- Describir los servicios que presta la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de la Provincia de Huesca y la Fundación para el Desarrollo Socioeconómico del Alto Aragón (FUNDESA), en adelante Grupo Cámara, en materia de formación subvencionada y otra formación.
- Informar a los usuarios de los compromisos de calidad asumidos por el Grupo Cámara así como de los derechos y deberes que les corresponden como beneficiarios de los servicios de formación prestados.
- Definir las vías de comunicación y participación que los usuarios tienen para la mejora de los servicios prestados por el Grupo Cámara.

### NORMAS REGULADORAS:

- La carta de servicios cumple con los requisitos establecidos en la Norma UNE 93200:2008.
- En el caso de la formación subvencionada para el empleo de Aragón, las normas reguladoras de las convocatorias pueden consultarse a través de la web [www.aragon.es/inaem](http://www.aragon.es/inaem).
- El Grupo Cámara cumple con lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

### SERVICIOS PARA LOS QUE SE ASUMEN ESTOS COMPROMISOS:

El tipo de formación incluida en el alcance de esta Carta de Servicios es:

- Formación subvencionada de especialidades formativas homologadas por el Inaem.
- Formación presencial de los cursos publicados en la web de Cámara Huesca y Fundesa.
- Formación online, a través de la plataforma de teleformación.
- Formación a medida.

### DERECHOS DE LOS ALUMNOS:

- Formación subvencionada:
  - Gratuidad absoluta del curso.
  - Recibir ayudas económicas según casos y condiciones.
  - Recibir becas en el caso de ser desempleado y tener una minusvalía del 33%.
  - Acogerse al programa del Inaem de prácticas no laborales en empresas.
  - Tener cubierto el riesgo de accidentes.
  - Recibir información y orientación laboral.
- Comunes a formación subvencionada y otra formación:
  - Recibir una formación de calidad.
  - Expresar su propia valoración y opinión.
  - Protección de sus datos personales.
  - Obtener diploma en caso del cumplimiento de los requisitos que marque la normativa.

## OBLIGACIONES BÁSICAS DE LOS ALUMNOS:

- Formación subvencionada:
  - Estar inscrito en las Oficinas de empleo de Inaem.
  - Justificar documentalmente las faltas de asistencia al curso.
- Comunes a formación subvencionada y otra formación:
  - Aportar la documentación que se le solicite y responsabilizarse de su veracidad.
  - Asistir diariamente al curso.
  - Seguir con aprovechamiento el curso.

## FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES:

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

- Por escrito, mediante documento presentado en la sede del Grupo Cámara.
- A través de la encuesta de satisfacción.
- Mediante email a la siguiente dirección [formacion@camarahuesca.com](mailto:formacion@camarahuesca.com) o [fundesa@fundesa.org](mailto:fundesa@fundesa.org).
- Verbalmente ante la dirección de la Cámara de Comercio o de la de Fundesa o al responsable de Formación.

## FORMAS DE PARTICIPACIÓN:

Los alumnos podrán emitir sugerencias para mejorar la Carta de Servicios. Las sugerencias serán analizadas y, en su caso, consideradas en la siguiente revisión de la Carta.

## MECANISMOS DE COMUNICACIÓN:

La presente Carta de Servicios y los resultados de los compromisos se comunican de las siguientes maneras:

- Comunicación interna: difusión a través del tablón de anuncios del Grupo Cámara y del servidor interno.
- Comunicación externa: publicación en las páginas web de Cámara y de Fundesa.
- Los resultados de los compromisos mediante su publicación en el Tablón de anuncios.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de incumplimiento de los compromisos establecidos en esta Carta de Servicios, el Grupo Cámara se compromete a analizar las causas del incumplimiento y a poner en marcha las acciones correctivas necesarias para que no se repita.

## COMPROMISOS E INDICADORES:

- Mantener un SGCMA certificado conforme a las normas ISO 9001, 14001 y UNE 93200.
- Contestar por escrito a toda reclamación/queja del reclamante en un plazo inferior a 5 días hábiles.
- Obtener un valor mínimo de 8 en la valoración interna de PLANIFICACIÓN, DESARROLLO DEL CURSO, PROFESORADO, INSTALACIONES, y RECURSOS MATERIALES de cada acción formativa.
- Comunicar la admisión de los alumnos en los cursos antes de su comienzo, mediante teléfono, correo electrónico y/o SMS.
- Poner en conocimiento de todos los alumnos de nuestra base de datos la programación de cursos, utilizando para ello la página web, las redes sociales, el mailing y/o los SMS.
- Responder a las solicitudes de información que se produzcan a través de la web o el correo electrónico en un plazo máximo de 48 horas.