

CARTA DE SERVICIOS DE FORMACIÓN



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

Teléfono Cámara: 974 21 88 99

Teléfono Fundesa: 974 23 82 62

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

www.camarahuesca.com

camarahuesca@camarahuesca.com

www.fundesa.org

fundesa@fundesa.org

Edición 0: 13/01/2020

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.
- 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 o 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.