

## Compromisos

- 1- Mantener un sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001.
- 2- Mantener un sistema de gestión de ambiental según la norma ISO 14001
- 3- Contestar por escrito a toda sugerencia, queja o reclamación de alumno, en un plazo inferior a 7 días hábiles.
- 4- Obtener un valor medio de 8 en la valoración GLOBAL DEL CURSO de las encuestas realizadas por el INAEM.
- 5- Obtener una puntuación final del centro del INAEM superior 80 puntos.
- 6- Comunicar la 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.
- 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- Avisar a todos los alumnos de nuestra base de datos de la programación de cursos según perfil de intereses declarado.

## Indicadores

- 1- Certificado en vigor
- 2- Certificado en vigor
- 3- % de cumplimiento
- 4- % de cumplimiento
- 5- Puntuación obtenida
- 6- % de cumplimiento
- 7- % de cumplimiento
- 8- % de cumplimiento

Periodicidad de emisión de los indicadores de compromisos: **Semestral**

## ESPECIALIDADES HOMOLOGADAS POR EL INAEM

- > Administrativo Polivalente para Pymes
- > Aplicaciones Informáticas de Gestión
- > Técnico de Sistemas Microinformáticos
- > Informática de Usuario
- > Administradores de Servidores y Páginas Web
- > Iniciación a la Red Internet
- > Diseñador Web y Multimedia
- > Programas de Retoque Digital y Escaneado de Imágenes

[www.micronformacion.es](http://www.micronformacion.es)

micron@micronformacion.es

C/ Horno nº 1 - 44550 Alcorisa (Teruel)

Tel 978-883184

**Horario de atención:**

de lunes a viernes de 10:00 a 13:00 y de 16:30 a 20:00 h.



**Micron**  
**Centro de formación**

“El compromiso con el alumno”

## CARTA DE SERVICIOS



**FORMACIÓN PARA EL  
EMPLEO DE ARAGÓN**



**Según la norma UNE 93200:2008**  
**Abril 2011. Vigencia 2 años**

## OBJETIVOS Y FINES DE ESTA CARTA DE SERVICIOS

El objetivo que queremos conseguir publicando esta carta de servicios es informar públicamente de los servicios que prestamos como Centro de Formación Homologado por la DGA. Realizamos acciones formativas pertenecientes al Plan de Formación para el Empleo de Aragón. Nuestra oferta de cursos provienen tanto de las acciones formativas otorgadas a nuestro Centro en las convocatorias anuales por la DGA como a través de los agentes sociales (CET y UGT) de los que somos Centro Colaborador para impartir acciones formativas.

## DERECHOS Y DEBERES DEL ALUMNO

Los derechos y deberes del alumnos se incluyen en la hoja de condiciones que se entrega a los alumnos en todos los cursos. Estos siguientes:

### 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 (33%)
- Acogerse al programa del 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 los datos personales
- Obtener diploma en caso de asistencia (75%) y con aprovechamiento

### 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

## FORMAS DE PARTICIPACIÓN

Los alumnos podrán emitir sugerencias para modificar o mejorar la Carta de Servicios. La sugerencia será considerada y tenida en cuenta en la siguiente revisión de la carta.



## NORMAS REGULADORAS

Ver listado anexo publicado en los tabloneros de anuncios del centro y la página web

## MECANISMOS DE COMUNICACIÓN

La presente Carta de Servicio y los resultados de los compromisos se publican de la siguientes maneras:

### COMUNICACIÓN INTERNA

Mediante su difusión, de forma verbal, durante el transcurso de la jornada laboral, en reuniones quincenales y por correo electrónico junto con los resultados de los indicadores de los compromisos.

### COMUNICACIÓN EXTERNA

Mediante su difusión a través de la página web, y folletos disponibles en el centro y entrega personal a los alumnos.

## 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 quejas y sugerencias de las siguientes maneras:

Por escrito mediante formato proporcionado por el centro.

Por correo electrónico

Verbalmente ante la dirección o ante los responsables de formación del centro

