

SERVICIOS INCLUIDOS EN ESTA CARTA:

- Cursos presenciales impartidos en los centros de formación Rey Ardid –Zaragoza y Rey Ardid-Barbastro (Huesca)
- Teleformación.

MISIÓN Y VALORES

Valor compartido con la organización: ética y responsabilidad social en todas nuestras actuaciones. Vocación de servicio: Actitud responsable y proactiva de los empleados, encaminada a prestar el mejor servicio a los clientes.

El objetivo y fin que se propone con la publicación de esta **Carta de Servicios** es ofrecer información de los servicios que se ofertan desde el centro, exponer los compromisos de calidad y enumerar los derechos y obligaciones de los alumnos dentro de las acciones formativas pertenecientes al **Plan de Formación para el Empleo del Gobierno de Aragón**.

NORMAS REGULADORAS

Consultar anexo de normas reguladoras en el tablón de anuncios y en página web del Centro.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN

Las **sugerencias, quejas o reclamaciones podrán presentarse** de forma escrita, por correo electrónico (a través de la dirección formacion@reyardid.org), a través del teléfono o dando a conocer la incidencia al profesor o al responsable del centro. La contestación se realizará por la misma vía de recepción y servirá también para tenerlas en cuenta en la revisión de la carta de servicio.

COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

Se establecen los siguientes mecanismos para garantizar la difusión de la carta de servicios:

- **Comunicación interna:** reunión de presentación al personal del centro. Publicación en la página web de la organización y en el tablón de anuncios del centro de las acciones formativas ofertadas y la memoria anual.
- **Comunicación externa:** compromiso de elaborar y mantener actualizados los soportes divulgativos y los indicadores de medición para su difusión mediante su publicación en la página Web: www.reyardid.org, folletos publicitarios, fotografías del centro y cartelería.

ESPECIALIDADES HOMOLOGADAS

- Atención sociosanitaria a personas en el domicilio
- Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales
- Auxiliar de enfermería en geriatría
- Atención especializada para enfermos de Alzheimer
- Auxiliar de enfermería en salud mental y toxicomanías
- Horticultura y floricultura
- Actividades auxiliares en viveros, jardines y centros de jardinería
- Instalación y mantenimiento de jardines y zonas verdes
- Viverista
- Agricultura ecológica
- Actividades auxiliares en floristería

OTRAS ACCIONES FORMATIVAS

- Manipulador de alimentos/cocina básica
- Acciones formativas a través de teleformación: manipulador de alimentos, diseño y decoración de jardines
- Mantenimiento básico de instalaciones

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN

En el caso de incumplimiento de los compromisos, el Centro de Formación de la Fundación Rey Ardid se compromete a analizar las causas y a aplicar las acciones correctivas oportunas con el objetivo de que no vuelva a producirse dicho incumplimiento. Se proporcionará información puntual a los usuarios de las decisiones tomadas.

El centro de formación dispone de un sistema de gestión de quejas y sugerencias dentro del marco de ISO 9.001

OBLIGACIONES DEL ALUMNADO

- Estar inscrito en las Oficinas de Empleo del INAEM para los alumnos desempleados
- Aportar la documentación que se le solicite y responsabilizarse de su veracidad.
- Asistir diariamente al curso, respetando los horarios de entrada, salida y descanso, y seguirlo con aprovechamiento.
- Justificar documentalmente las faltas de asistencia
- No abandonar el curso una vez transcurridos los primeros 5 días lectivos, para incorporarse a otro del Plan de Formación para el Empleo.
- Los trabajadores deberán de asistir y seguir con aprovechamiento el curso, siendo causa de exclusión, y de pérdida de las posibles ayudas económicas, incurrir en más de tres faltas de asistencia no justificadas al mes, o no seguirlo con aprovechamiento a criterio del responsable del mismo.
- Tratar de forma adecuada las instalaciones y los materiales del centro
- Respetar a los profesores, compañeros y personal del centro.

DERECHOS DEL ALUMNADO

- Recibir una formación de calidad, actualizada al mercado de trabajo, en unas instalaciones y con unos equipos adecuados y suficientes.
- Gratuidad del curso, incluido el material de consumo y los medios didácticos empleados.
- Información, recogida y tramitación de becas en caso de reunir los requisitos establecidos
- Tener cubierto el riesgo de accidente derivado de la asistencia al curso.
- Obtener un diploma al final del curso, si se ha superado con aprovechamiento y ha asistido como mínimo al 80% del total de horas del curso.
- Recibir información y orientación laboral.
- Protección de sus datos
- Posibilidad de presentar quejas y sugerencias sobre el servicio prestado por el Centro.

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

Mantener un sistema de calidad certificado según norma UNE-EN ISO 9001:2008.	Certificado en Vigor
Mantener un sistema de gestión ambiental certificado según norma UNE-EN ISO 14001	Certificado en Vigor
Se atenderán todas las sugerencias y quejas en un plazo máximo de una semana.	100 % de cumplimiento
Atender las solicitudes de información sobre acciones formativas y sus condiciones telefónicamente, personalmente, por correo electrónico u otras vías diariamente	100 % de cumplimiento
Solucionar los problemas técnicos que se produzca en el aula en un plazo máximo de 24 horas.	100 % de cumplimiento
Notificar telefónicamente a los alumnos su admisión en las acciones formativas en un plazo máximo de 24 horas posteriores al informe de selección (días hábiles).	100 % de cumplimiento
El material didáctico entregado coincidirá con la Hoja de Condiciones, que se entrega el primer día de comienzo de la acción formativa.	100 % de cumplimiento.
Revisión y seguimiento de la Carta de Servicios. Por convocatoria finalizada o ante cambios relevantes y al menos como mínimo cada dos años	15/12/2015
Nota media de las encuestas de satisfacción al final de la convocatoria	9

FORMACIÓN ZARAGOZA

Guillén de Castro, 2-4
50.018 Zaragoza
976 798 121
formacion@reyardid.org

Horario atención al público :
De lunes a viernes
de 8 a 16:30 h.

FORMACIÓN BARBASTRO.

Avda. de la Merced, 31, local,
22.300 Barbastro. (Huesca)
974 316931
formacion@reyardid.org

CENTROS DE FORMACIÓN



FORMACIÓN ZARAGOZA

Guillén de Castro, 2-4

50.018 Zaragoza

976 798 121

formacion@reyardid.org

Horario atención al público:

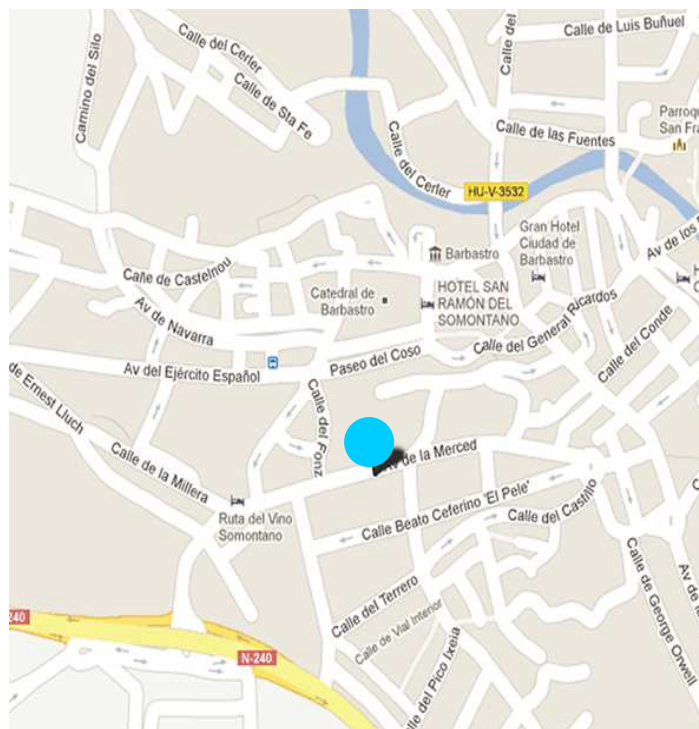
De lunes a jueves de 8 a 16-16:30 h.

Viernes: de 8 a 15:30 h.

Paradas próximas de **autobús urbano**

C1, C2, 20, 23, 42, 43 y 44

A 150 m de una parada de **bizaragoza**.



FORMACIÓN BARBASTRO

Avda. de la Merced, 31, local,

22.300 Barbastro. (Huesca)

974 316931

formacion@reyardid.org

Horario atención al público:

De lunes a viernes de 9 a 14 h.

WWW.REYARDID.ORG