

# Formación para el Empleo en Aragón

## Acciones dirigidas prioritariamente a trabajadores desempleados

**CARTA DE SERVICIOS**  
**Norma UNE 93200:2008**  
**7 de Febrero de 2011 - Vigencia 2 años.**



ayudamos a construir tu futuro...

### Contacto:



Centro de Estudios

C/ Conde de Aranda, 11  
 50004 Zaragoza

Tfno.: 976 44 07 00 Fax: 976 44 02 11

www.tradingcentre.es - info@tradingcentre.es



Horario de atención al público:  
 de Lunes a Jueves de 9:00 a 14:00 y de 16:00 a 20:00 y  
 Viernes de 8:00 a 15:00.



Líneas de Autobús más próximas:  
 22,32,33,34,36,52

Otras líneas: 23,29,42,43,44,45

Aparcamiento público a 5 minutos (Plaza Salamero y  
 Audiencia Provincial)



### Compromisos de Calidad e Indicadores

Periodicidad de emisión: Semestral

1.	Mantener un sistema de gestión de la calidad certificado según norma ISO 9001.	Certificado en vigor
2.	Cortestar a toda sugerencia o queja (identificada) en un plazo máximo de 5 días hábiles.	% de cumplimiento
3.	Obtener un valor mínimo de 7 en la valoración GLOBAL CURSO en el 100% de las encuestas realizadas por el INAEM y una valoración mínima de 7,5 en el 80% de los cursos.	% de cumplimiento
4.	Obtener un valor mínimo de 8 en la valoración GLOBAL PROFESOR en el 100% de las encuestas realizadas por el INAEM	% de cumplimiento
5.	Obtener una valoración de homologación del INAEM superior a 80 puntos (puntuación final centro).	Puntuación obtenida
6.	Comunicar personalmente o por teléfono la admisión de los alumnos en los cursos en un plazo máximo de 24 horas posteriores a la prueba de selección. (Días hábiles)	% de cumplimiento
7.	Responder a las solicitudes de información que se produzcan a través de la página web y del correo electrónico en un tiempo máximo de 24 horas. (Días hábiles)	% de cumplimiento
8.	Garantizar el mantenimiento de equipos informáticos y solucionar el 80% de los problemas técnicos en un plazo de 24 horas y el 100% en 72 horas. (Días hábiles)	% de cumplimiento
9.	Facilitar en el 100% de las acciones formativas material didáctico (manuales y documentación) actualizado a las últimas necesidades del mercado laboral.	% de cumplimiento

## Objetivos y fines

Para Centro de Estudios TRADING CENTRE de Zaragoza, la finalidad perseguida con la publicación de esta Carta de Servicios es facilitar información de nuestros servicios, así como de los compromisos ligados a ellos y los derechos y obligaciones de los alumnos participantes en cursos del Plan de Formación para el Empleo de Aragón dirigido prioritariamente a Trabajadores Desempleados.

## Especialidades homologadas

- ✓ Actividades administrativas en la relación con el cliente.
- ✓ Actividades de venta.
- ✓ Asistencia a la dirección.
- ✓ Atención especializada para enfermos de alzheimer.
- ✓ Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales.
- ✓ Atención sociosanitaria a personas en el domicilio.
- ✓ Auxiliar de enfermería en geriatría.
- ✓ Cajero.
- ✓ Empleado de información al cliente.
- ✓ Empleado de oficina.
- ✓ Gerente de pequeño comercio.
- ✓ Gestión contable y gestión administrativa para auditoría.
- ✓ Gestión integrada de recursos humanos.
- ✓ Gestor comercial de servicios financieros.
- ✓ Implantación y animación de espacios comerciales.
- ✓ Informática de usuario.
- ✓ Iniciación a la red de internet.
- ✓ Técnico administrativo de seguros.
- ✓ Venta de productos y servicios turísticos.



## Derechos

- Recibir una formación de calidad, actualizada y con medios adecuados.
- Gratuidad absoluta del curso.
- Ayudas económicas, según las circunstancias.
- Becas en caso de desempleados y minusvalía reconocida de al menos el 33%.
- Acogerse al programa de prácticas no laborales en empresa del INAEM.
- Obtener diploma por asistencia al 75% del curso con aprovechamiento.
- Obtener un diploma acreditativo de las prácticas realizadas.
- Tener cobertura de riesgos por accidentes.
- Recibir información y orientación laboral.
- Expresar su propia valoración y opinión.
- Protección de sus datos personales de acuerdo con la Ley Orgánica 15/1999.

## Obligaciones

- Estar inscrito en las Oficinas de Empleo del INAEM.
- Aportar la documentación que se le solicite y responsabilizarse de su veracidad.
- Asistir diariamente al curso y seguirlo con aprovechamiento.
- Justificar documentalmente las faltas de asistencia.
- No abandonar el curso pasados 5 días lectivos, para incorporarse a otro del Plan de Formación para el Empleo.
- Para trabajadores: asistir y seguir con aprovechamiento el curso sin incurrir en más de tres faltas de asistencia no justificadas al mes.

## Normas reguladoras

Consultar Anexo de Normas reguladoras publicado en tablón de anuncios del Centro y página web.

## Formas de participación

Los alumnos pueden hacer sugerencias en cuanto al contenido de la Carta, que serán consideradas y tenidas en cuenta en la próxima revisión de la misma.

## Mecanismos de comunicación

La comunicación interna de la Carta de Servicios y los resultados de los indicadores de compromisos se realiza mediante su difusión en Intranet y en el tablón de anuncios del Centro.

La comunicación externa de la Carta se realiza a través de la página web del Centro, de folletos disponibles en el Centro y mediante la entrega a los alumnos de cada curso.

La comunicación externa de los resultados se realiza mediante su publicación en el tablón de anuncios del Centro.

## Medidas de subsanación

En el caso de incumplimiento de los compromisos asumidos en nuestra Carta, el Centro de Estudios TRADING CENTRE analizará las causas de dicho incumplimiento, tomando las acciones oportunas para evitar su repetición, proporcionando información puntual de las decisiones tomadas a los usuarios afectados en el plazo de 7 días hábiles.

## Presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones

Los usuarios (alumnos) pueden hacer sugerencias, presentar quejas y formular reclamaciones; por escrito en formato interno del Centro, por escrito al correo electrónico del Centro o personalmente, a la Dirección o responsables del Centro.

