

## **OBJETIVOS DE LA CARTA DE SERVICIOS**

- Describir los servicios que presta Academia Técnica Oscense en materia de formación subvencionada.
- Informar a los usuarios de los compromisos de calidad asumidos por Academia Técnica Oscense 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 Academia Técnica Oscense.

## **NORMAS REGULADORAS**

- La carta de servicios cumple con los requisitos establecidos en la Norma UNE 93200:2008.
- Las normas reguladoras de las convocatorias de la formación subvencionada para el empleo en Aragón pueden consultarse a través de la web [www.aragon.es/inaem](http://www.aragon.es/inaem).
- Academia Técnica Oscense cumple con lo estipulado en el Artículo 8.2 de la Ley 19/2013, 9 de diciembre, de Transparencia, y hace públicos los contratos celebrados con la Administración Pública y subvenciones concedidas.

# CARTA DE SERVICIOS DE FORMACIÓN SUBVENCIONADA



**CENTRO 01 - ATO**  
C/ Parque, 2  
Huesca 22002



**CENTRO 02 - MAGANTINA**  
C/ Minería, 3  
Huesca 22006

**Teléfono: 974 238238**

**Horario:** De Lunes a Jueves 09:00-14:00 y 16:00-19:00 y viernes de 09:00-14:00 horas.

[www.academiaato.com](http://www.academiaato.com)  
[info@academiaato.com](mailto:info@academiaato.com)

Revisión 2: 29/08/2016  
Vigencia: 2 años  
Aprobada: Gerente



## **ESPECIALIDADES HOMOLOGADAS POR EL INAEM**

### **01 - ATO**

- Creación y gestión de microempresas.
- Actividades de gestión administrativa.
- Operac. auxiliares de servicios administrativos y generales.
- Organización del transporte y la distribución.
- Seguridad informática.
- Gestión ambiental.
- Docencia de la formación profesional para el empleo.
- Venta de productos y servicios turísticos.
- Asistencia a la dirección.
- Gestión contable y gestión administrativa para la auditoría.
- Gestión integrada de recursos humanos.
- Gestión adva. y financiera del comercio internacional.

### **02 - ATO - MAGANTINA**

- Técnico auxiliar en diseño industrial.
- Actividades de gestión del pequeño comercio.
- Actividades auxiliares de comercio.
- Operaciones auxiliares de montaje y mantenimiento de equipos eléctricos.
- Reparación de equipos electrónicos de audio y video.
- Sistemas de gestión de información.
- Operaciones en sistemas de comunicaciones de voz y datos.
- Gestión y supervisión de alarmas en redes de comunicaciones.
- Operaciones auxiliares de montaje y mantenimiento de sistemas microinformáticos.
- Montaje y reparación de sistemas microinformáticos.
- Implantación y gestión de elem. informáticos, sist. domóticos/inmóticos, control accesos y videovigilancia.
- Gestión de residuos urbanos e industriales.

## **DERECHOS DE LOS ALUMNOS**

- 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 del 33%.
- Acogerse al programa de 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 sus datos personales.
- Obtener diploma en caso del cumplimiento de os requisitos que marque la normativa.

## **OBLIGACIONES BÁSICAS DE LOS ALUMNOS**

- Estar inscrito en las Oficinas de empleo de INAEM.
- Aportar la documentación que se le solicite y responsabilizarse de su veracidad.
- Asistir diariamente al curso.
- Justificar documentalmente las faltas de asistencia al curso.
- Seguir con aprovechamiento el curso.

## **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.

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

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

- Por escrito, mediante formato presentado en Academia Técnica Oscense.
- Mediante mail a [formación@academiaato.com](mailto:formación@academiaato.com)
- Verbalmente ante la dirección de Academia Técnica Oscense o al Responsable de Formación.

## **MEDIDAS DE SUBSANACIÓN**

En caso de incumplimiento de los compromisos establecidos en esta Carta de Servicios, Academia Técnica Oscense se compromete a analizar las causas del incumplimiento y a poner en marcha las acciones correctivas necesarias para que no se repita e, igualmente, a solicitar disculpas a los alumnos que puedan verse afectados.

## **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 de Academia Técnica Oscense y del servidor interno.
- Comunicación externa: Publicación en la página web.
- Los resultados de los compromisos mediante su publicación en el Tablón de anuncios.

## **COMPROMISOS E INDICADORES**

- Mantener un SGCMA certificado conforme a las normas ISO 9001 e ISO 14.001.
- Contestar por escrito a toda reclamación/queja del reclamante en plazo inferior a 5 días.
- Obtener un valor mínimo de 7 en la valoración interna GLOBAL CURSO en el conjunto de las acciones formativas de INAEM.
- Obtener un valor mínimo de 7 en la valoración interna GLOBAL PROFESOR en el conjunto de las acciones formativas de INAEM.
- Mantener una valoración global de INAEM superior a 70 puntos.
- Comunicar la admisión de los alumnos en los cursos pre-inscritos 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 las solicitudes de información que se produzcan a través de la web / correo en un plazo máximo de 48 horas (días hábiles).

