

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 ACREDITADAS

- 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
- Gestión de alérgenos

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	30/07/2016
Nota media de las encuestas de satisfacción al final de la convocatoria	8, 25

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:

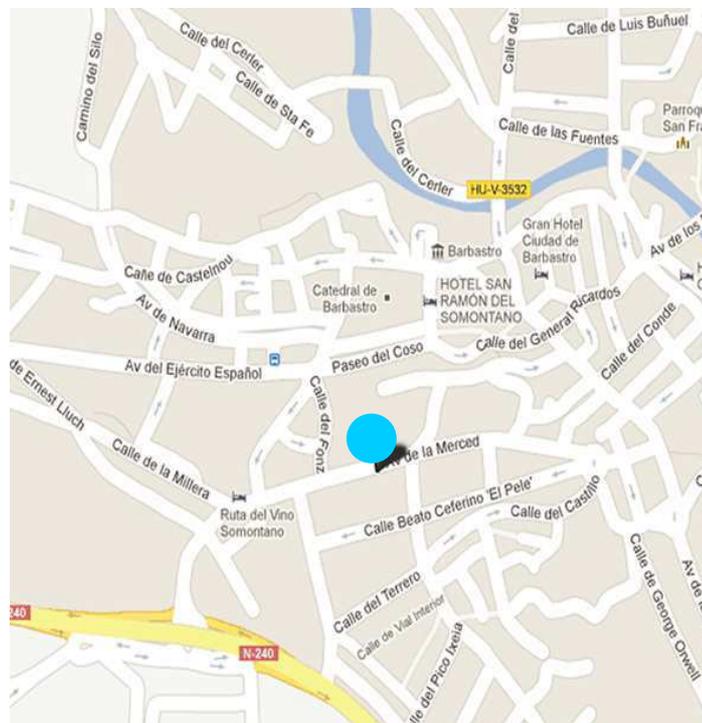
De lunes a jueves de 8 a 16:30 h.

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

ANEXO CARTA DE SERVICIO NORMAS REGULADORAS

Normativa Estatal

[Orden ESS/1726/2012, de 2 de agosto](#)

por la que se modifica la Orden TAS/718/2008, de 7 de marzo, por la que se desarrolla el Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, por el que se regula el subsistema de formación profesional para el empleo, en materia de formación de oferta y se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones públicas destinadas a su financiación

[Real Decreto 1543/2011, de 31 de octubre,](#)

por el que se regulan las prácticas no laborales en empresas.

[Real Decreto 1675/2010, de 10 de diciembre,](#)

por el que se modifica el Real Decreto 34/2008, de 18 de enero, por el que se regulan los certificados de profesionalidad y los reales decretos por los que se establecen certificados de profesionalidad dictados en su aplicación.

[Real Decreto 1224/2009, de 17 de julio,](#)

de reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral.

[Orden TIN/2805/2008, de 26 de septiembre,](#)

por la que se desarrolla el Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, por el que se regula el subsistema de formación profesional para el empleo, en materia de acciones de apoyo y acompañamiento a la formación y se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones públicas destinadas a su financiación.

[ORDEN TAS/718/2008, de 7 de marzo,](#)

por la que se desarrolla el Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, por el que se regula el subsistema de formación profesional para el empleo, en materia de formación de oferta y se establecen las bases reguladoras para la cohesión de subvenciones públicas destinadas a su financiación.

[Real Decreto 34-2008 de 18 de enero,](#)

por el que se regulan los certificados de profesionalidad.

[Orden TAS/2307/2007, de 27 de julio,](#)

por la que se desarrolla parcialmente el Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, por el que se regula el subsistema de formación profesional para el empleo en materia de formación de demanda y su financiación, y se crea el correspondiente sistema telemático, así como los ficheros de datos personales de titularidad del Servicio Público de Empleo Estatal.

[Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo,](#)

por el que se regula el Subsistema de Formación Profesional para el Empleo.

[Real Decreto 1558/2005, de 23 de diciembre,](#)

por el que se regulan los requisitos básicos de los centros integrados de formación profesional.

[Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio,](#)

de las Cualificaciones y de la Formación Profesional.

Normativa Autonómica

[Orden de 25 de octubre de 2005,](#)

de los Departamentos de Economía, Hacienda y Empleo y de Educación, Cultura y Deporte, para la puesta en marcha del Plan Experimental de Desarrollo de las Funciones de los Centros Integrados de Formación Profesional en Institutos de Educación Secundaria de Aragón.

[Orden de 21 de abril de 2005,](#)

de desarrollo del Decreto 51/2000, del Gobierno de Aragón, por el que se regula el Plan de Formación e Inserción Profesional de Aragón.

[Decreto 26/2005 de 8 de febrero,](#)

del Gobierno de Aragón, por el que se regula la Agencia de las Cualificaciones Profesionales de Aragón.

[Decreto 2/2003, de 14 de enero,](#)

del Gobierno de Aragón, por el que se modifica el Decreto 51/2000, de 14 de marzo, por el que se regula el Plan de Formación e Inserción Profesional de Aragón.

[Orden de 8 de enero de 2001,](#)

de los Departamentos de Economía, Hacienda y Empleo y Educación y Ciencia por la que se aprueba el Reglamento de funcionamiento del Consejo Aragonés de la Formación Profesional.

[Decreto 51/2000, de 14 de marzo,](#)

del Gobierno de Aragón, por el que se regula el Plan de Formación e Inserción Profesional de Aragón.

[Decreto 234/1999, de 22 de diciembre,](#)

del Gobierno de Aragón, por el que se crea el Consejo Aragonés de la Formación Profesional.

[Decreto 227/1998, de 23 de diciembre,](#)

por el que se regula el procedimiento para la inscripción en el Registro de Centros Colaboradores y la Homologación de Especialidades del Plan de Formación e Inserción Profesional de Aragón.

Convocatoria Acciones Formativas dirigidas prioritariamente a trabajadores desempleados:

[ORDEN de 10 de julio de 2014, del Consejero de Economía y Empleo](#), por la que se aprueba la convocatoria para la concesión de subvenciones públicas para la ejecución de acciones formativas dirigidas prioritariamente a trabajadores desempleados del Plan de Formación para el Empleo de Aragón correspondiente al año 2014.

Certificado de Profesionalidad de AGAH0108 HORTICULTURA Y FLORICULTURA, aprobado por Real Decreto 1375/2008, de 1 de agosto, BOE n.º 215 (05/09/2008), modificado por el Real Decreto 682/2011, de 13 de mayo, BOE n.º 137 (09/06/2011).

AGAO0108 ACTIVIDADES AUXILIARES EN VIVEROS, JARDINES Y CENTROS DE JARDINERÍA, aprobado por Real Decreto 1375/2008, de 1 de agosto, BOE n.º 215 (05/09/2008).

Certificado de Profesionalidad de AGAU0108 AGRICULTURA ECOLÓGICA, aprobado por Real Decreto 1965/2008, de 28 de noviembre, BOE n.º 306 (20/12/2008), modificado por Real Decreto 682/2011, de 13 de mayo, BOE n.º 137 (09/06/2011).