

OBJETIVOS DE LA CARTA DE SERVICIOS

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

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.
- Academia Macro Imagen 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.

Fecha Revisión 2: 27/12/2021



CARTA DE SERVICIOS DE FORMACIÓN SUBVENCIONADA



MACRO IMAGEN

Polígono Industrial Las Rozas, parcela IV-9
Tauste 50660 (Zaragoza)

Teléfono: 976 866131

**Horario: De Lunes a Viernes 09:00-14:00 y
16:00-19:00 horas.**

www.macroimagen.es
info@macroimagen.com

ESPECIALIDADES HOMOLOGADAS POR EL INAEM

01 – MACRO IMAGEN

- ADGG0208 -ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE
- ELEE0109 -MONTAJE Y MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS DE BAJA TENSIÓN.
- IMAI0108 -OPERACIONES DE FONTANERÍA Y CALEFACCIÓN-CLIMATIZACIÓN DOMÉSTICA
- ADGG0408 -OPERACIONES AUXILIARES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y GENERALES
- IFCT0509 -ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE INTERNET
- IFCT0209 -SISTEMAS MICROINFORMÁTICOS
- IFCT0108 -OPERACIONES AUXILIARES DE MONTAJE Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS MICROINFORMÁTICOS
- FCOE005PO FRANCÉS A1
- SSCE03 INGLÉS B1
- ADGG021PO -FUNDAMENTOS DE EXCEL
- ADGG020PO -EXCEL AVANZADO
- IFCM018PO -PROGRAMACIÓN DE APLICACIONES DE ANDROID
- IFCM019PO -PROGRAMACIÓN DE APLICACIONES DE IPHONE
- COML029PO -OPERACIONES CON PLATAFORMA ELEVADORA
- ADGD162PO -INGLÉS EMPRESARIAL
- ADGD088PO -EMPRENDER UN NEGOCIO
- ADGG055PO -OFIMÁTICA EN LA NUBE: GOOGLE DRIVE
- FCOL002PO -ESPAÑOL ELEMENTAL PARA EXTRANJEROS
- IFCT0109 -SEGURIDAD INFORMÁTICA
- ADGD0308 -ACTIVIDADES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
- AGAX0208 -ACTIVIDADES AUXILIARES EN AGRICULTURA
- FMEC0210 -SOLDADURA OXIGÁS Y SOLDADURA MIG/MAG
- AGAO0208 -INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE JARDINES Y ZONAS VERDES
- COML0209 -ORGANIZACIÓN DEL TRANSPORTE Y LA DISTRIBUCIÓN
- FMEC0110 -SOLDADURA CON ELECTRODO REVESTIDO Y TIG
- HOTG0208 -VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS
- HOTI0108 -PROMOCIÓN TURÍSTICA LOCAL E INFORMACIÓN AL VISITANTE
- HOTR040PO GESTIÓN DE LA RESTAURACIÓN
- SEAG0110. Servicios para el control de plagas.

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 los 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

Macro Imagen dispone del proceso y desarrollo de la NORMA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES, ISO 10002 con la que se podrá gestionar reclamaciones y comunicar sugerencias.

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

- Por escrito, mediante formato presentado en Academia Macro Imagen.
- Mediante mail a formación@macroimagen.com
- Verbalmente ante la dirección de Academia Macro Imagen o al responsable de Formación.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de incumplimiento de los compromisos establecidos en esta Carta de Servicios, Academia Macro Imagen 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 Macro Imagen 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, ISO 10002.
- 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).

