DERECHOS DEL ALUMNADO

Los alumnos que acceden a la formación en nuestro centro tienen derecho a:

- Recibir una formación de calidad, actualizada al mercado de trabajo, en unas instalaciones y con unos equipos adecuados y suficientes,y que respeten el medio ambiente.
- 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.
- Protección de sus datos personales.
- Expresar su propia valoración y opinión mediante encuestas anónimas o voluntarias.
- En cada uno de los cursos impartidos de INAEM se entrega la Hoja de condiciones a todos los alumnos, donde se detallan sus derechos y obligaciones.

OBLIGACIONES DEL ALUMNADO

- Aportar la documentación solicitada y responsabilizarse de su veracidad.
- Asistir diariamente al curso y firmar la hoja de asistencia respetando los horarios establecidos.
- Justificar documentalmente las faltas de asistencia.
- Seguir con aprovechamiento el curso manteniendo una conducta adecuada, y siempre que se pueda, llevar a cabo buenas prácticas medioambientales, de las cuales serán informados.

PARTICIPACIÓN

- Nuestros usuarios pueden expresar su propia valoración y opinión mediante encuestas anónimas o voluntarias.
- También disponemos de un buzón de sugerencias/ iniciativas.
- El alumnado y otras partes interesadas podrán participar en la revisión de la Carta de Servicios del Centro de Formación.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

De detectarse un incumplimiento de alguno de nuestros compromisos hechos públicos a través de la Carta de Servicios, los usuarios y otras partes interesadas podrán plantear una queja o reclamación a través de las vías que se citan en esta carta de servicios. Posteriormente se tomarán las medidas oportunas para corregir las causas de la desviación y se informará por email y/o vía telefónica al alumno o parte interesada de las medidas adoptadas.

FORMACIÓN INTERNA, FORMACIÓN PARA EMPRESAS, FORMACIÓN CONTINUA Y OCUPACIONAL, FORMACIÓN EN PRÁCTICAS Y FORMACIÓN ENCAMINADA A LA OBTENCIÓN DE CERTIFICADOS DE PROFESIONALIDAD	
INDICADOR	**COMPROMISO**
Quejas y reclamaciones	Reducir lo máximo posible el nº de quejas de las partes interesadas internas y externas del centro de formación ≤ 2/ acción formativa
Plazo de contestación de quejas y sugerencias.	Reducir lo máximo posible la tramitación y resolución de las quejas de las partes interesadas internas y externas del centro de formación ≤3 días
Satisfacción por parte de clientes y/o otras partes interesadas	Encuestas de satisfacción a clientes y/o partes interesadas ≥ 85%
Encuestas de satisfacción	Encuesta de satisfacción de valoración de los docentes ≥9
Encuestas de satisfacción	Encuesta de satisfacción de valoración de las instalaciones ≥8
Encuestas de satisfacción	Encuesta de satisfacción de valoración de los materiales ≥8
Optimizar el uso del papel	Buenas prácticas de optimización del uso del papel conforme ≥85 %
Mejorar la segregación de residuos	Segregación de residuos conforme ≥70 %
Formación y sensibilización ambiental al personal del centro de formación	Personal formado ≥90%
Fomentar el ahorro energético	Buenas prácticas de ahorro energético conformes ≥80 %
Fomentar el uso eficiente del agua	Buenas prácticas de ahorro de agua conformes ≥80 %

El grado de cumplimiento de estos compromisos se evaluará periódicamente mediante los indicadores definidos en el Sistema de Gestión Integrado y sus correspondientes registros de seguimiento.

MECANISMOS DE COMUNICACIÓN	
INTERNA	**EXTERNA**
El tríptico estará disponible para docentes internos en el tablón de anuncios y en la página web	El tríptico estará disponible para docentes externos y partes interesadas externas en la página web de la empresa
Dicho tríptico se facilitará a los docentes internos mediante un recibí al inicio de la prestación del servicio	La normativa aplicable se facilitará a los docentes externos y partes externas interesadas previa solicitud por email o mediante consulta de la versión papel del Centro
La normativa aplicable se facilitará a los docentes internos, previa solicitud por email o mediante consulta de la versión papel del Centro	
La información relevante sobre la evolución de los compromisos adquiridos a los miembrosdel equipo constituido, en reuniones o mediante otros mecanismos internos	

OBjeTivOs

El objetivo del Centro de Formación de Litera Meat con esta Carta de Servicios es:

- Hacer públicos los servicios que presta nuestra organización en materia de formación.
- Dar a conocer públicamente los compromisos de calidad que asumimos.
- Informar a los alumnos sobre sus derechos y obligaciones
- Comunicar a los usuarios las vías de participación existentes.

serviciOs presTaDOs

Los servicios prestados por el Centro de formación de Litera Meat en materia de formación son los relacionados con:

- Formación interna.
- Formación para empresas.
- Formación continua y ocupacional.
- Formación en prácticas.
- Formación encaminada a la obtención de certificados de profesionalidad.

equipO De TraBajO

La Dirección ha constituido un equipo multidisciplinar formado para su elaboración, teniendo en cuenta sus responsabilidades y participación en la prestación del servicio:

- **Cristina López Parra;** Coordinadora/ Responsable (Dirección del Centro de Formación). Docente. Coordinadora ambiental.
- **Carlos Gaspar Pontítero;** Dirección de Calidad y Medio Ambiente. Docente.
- **Mari Carmen Soler Alcalde;** Responsable de RRHH.

SUGERENCIAs, QUEJAS Y RECLAMACIONES

Los alumnos/as y otras partes interesadas pueden presentar sugerencias, quejas y/o reclamaciones a través del procedimiento *PG-21 Gestión de calidad-satisfacción del cliente-directrices para el tratamiento de las quejas en organizaciones* que tenemos para ello en nuestro sistema de calidad y con los registros pertinentes.

CENTRO DE FORMACIÓN

Ctra N-240 Km 128.5
Pol. Ind. El Sosal
22500 Binéfar
Huesca

formacion@literameat.eu

647976036 / 974275377

Atención presencial y telefónica de lunes a viernes en horario de 7:30 a 16:00

¡Búscanos en la red! www.literameat.eu

Somos un Centro Formativo homologado por el INAEM desde 2019

inaem INSTITUTO ARAGONÉS DE EMPLEO

*Implicados en **formación,***
*implicados en el **futuro.***

CARTA DE SERVICIOS

CENTRO DE FORMACIÓN DE LITERA MEAT

EDICIÓN 08 | 07/2026