

## Objetivo de esta Carta de Servicios

El objetivo de Horeca 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

La formación presencial subvencionada asociada a certificados de profesionalidad incluida en el alcance es:

- ▶ Formación para trabajadores de hostelería
- ▶ Formación para trabajadores desempleados

Los Certificados de profesionalidad y módulos asociados son:

- Operaciones básicas de restaurante y bar
- Servicios de bar y cafetería
- Recepción en alojamientos
- Cocina
- Operaciones básicas de cocina
- Operaciones básicas de Pastelería
- Repostería
- Servicios de Restaurante
- Sumillería

## HORECA

### Federación de Empresarios de Hostelería de Zaragoza - HORECA

Pº Sagasta 40 Of. 5 –Zaragoza  
Tfno. 976.21.09.22  
Fax. 976.21.55.18  
Mail. [información@horecazaragoza.com](mailto:información@horecazaragoza.com)

### Horeca Formación

C/Perpetuo Socorro, 11 – Zaragoza  
Perpetuo Socorro, 11  
Tel: 976 38.60.69 / 695.59.32.71  
Mail: [formacion@horecazaragoza.com](mailto:formacion@horecazaragoza.com)  
Horario de atención: De lunes a viernes de 9-13 horas y de lunes a jueves de 16-19 horas.

### Cómo llegar

- ✓ **Autobuses:** 23,24, 31,33, 34, 35, C1, C2
- ✓ **Tranvía**
- ✓ **Estaciones bizi:** Avenida Goya con Arzobispo Domenech, Paseo Sagasta con Camino de las Torres y San Juan de la Cruz Con Manuel Lasala  
<http://www.horecazaragoza.com/>



Carta de Servicios según norma UNE 93200:2008  
Edición 5, 24/05/2019

# Carta de Servicios de Formación



# HORECA



## Derechos básicos del alumno

- Recibir una formación de calidad.
- Recibir ayudas económicas en función de casos y condiciones.
- Recibir las becas correspondientes cuando aplique.
- Acogerse al programa de INAEM de prácticas no laborables en empresas, en el caso de cursos INAEM.
- Tener cubierto el riesgo de accidentes.
- Recibir información y orientación laboral.
- Expresar su propia valoración y opinión.
- Protección de sus datos personales.
- Obtener el diploma en el caso de asistencia al 75% del curso y con aprovechamiento del mismo.

## Obligaciones básicas del alumno

- Estar inscrito en las oficinas de desempleo del INAEM, según plan formativo.
- Aportar la documentación que se le solicite y responsabilizarse de su veracidad.
- Asistir diariamente al curso.
- Justificar documentalmente las faltas de asistencia.
- Seguir con aprovechamiento el curso.

En cada uno de los cursos impartidos se entrega la Hoja de condiciones particulares a todos los alumnos, donde se detallan sus derechos y obligaciones.

Adicionalmente Horeca dispone de otras normas:

- Normas de alumnos descritas en la ITPR102-2
- Normas e instrucciones de las taquillas descritas en la ITPR102-4

## Compromisos adquiridos

Actualización y adaptación de la formación

Mantener/mejorar el nivel de practicidad percibida en la formación

Mantener/mejorar la satisfacción percibida del profesorado

Mantener/mejorar la satisfacción percibida en medios y materiales utilizados en formación

Contestar en un plazo de 3 días hábiles a las quejas y reclamaciones

Difusión e información actualizada sobre cursos

Realizar la selección de alumnos cumpliendo los requisitos de la entidad subvencionadora y de forma objetiva

Realizar prácticas laborales posteriormente a la finalización del curso dentro del plazo establecido

Mantener altos niveles de satisfacción del alumno respecto del cumplimiento de objetivos

## Indicadores (Meta)

- Índice de satisfacción de la formación ( $\geq 8,5$ )

- Índice de satisfacción relacionada con los contenidos prácticos ( $\geq 8$ )

- Índice de satisfacción relacionada con la aplicabilidad de los contenidos ( $\geq 8$ )

- Índice de satisfacción en profesorado ( $\geq 8,5$ )

- Índice de satisfacción de materiales/medios ( $\geq 8$ )

- Nº de reclamaciones de clientes ( $\leq 1$ )

- Nº de No Conformidades por respuesta fuera de plazo ( $\leq 0$ )

- Nº de canales o medios de difusión utilizados ( $\geq 4$ )

- Número de reclamaciones/no conformidades debidas a fallos en el proceso de selección achacables al centro ( $\leq 1$ )

- Número de alumnos que han realizado prácticas no laborales ( $\geq 5$ )

- Índice de satisfacción del alumno con el ítem "cumplimiento de objetivos" ( $\geq 8,5$ )

## Medidas de subsanación

De detectarse un incumplimiento de alguno de nuestros compromisos se puede plantear una queja/reclamación que será analizada para corregir sus causas y se informará al implicado por escrito y en el plazo de 10 días hábiles, de las medidas adoptadas.

## Formas de consulta

- Tríptico y seguimiento de los compromisos e indicadores a través del tablón de anuncios del Centro.
- Carta de Servicios y Normativa aplicable disponible en la recepción del Centro.
- Información relevante sobre la Carta en las reuniones del Comité de Gestión.

## Formas de participación

Los alumnos y otras partes interesadas pueden participar en la revisión de la Carta de Servicios de Horeca presentando quejas, reclamaciones y sugerencias.

## Presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones

Los alumnos y otras partes interesadas pueden presentar sugerencias, reclamaciones y/o quejas a través de:

- Encuestas de satisfacción
- Hojas de Reclamación oficial disponibles en el Centro
- Formato de "Reclamación de cliente" del Centro
- Página web/Facebook