

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

Horeca Formación

C/Perpetuo Socorro, 11 – Zaragoza
Perpetuo Socorro, 11
Tel: 976 38.60.69 / 695.59.32.71
Mail: 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 8, 30/08/2020

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.
- Respetar en todo momento las nuevas normas COVID-19

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

Continuidad de la formación a pesar del estado provocado por la pandemia

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

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

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 el 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.

Indicadores (Meta)

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

- Índice de satisfacción relacionada con los contenidos prácticos ($\geq 8,5$)

- Índice de satisfacción relacionada con la aplicabilidad de los contenidos (≥ 8)

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

- Índice de satisfacción de materiales/medios ($\geq 8,5$)

- Nº de reclamaciones de clientes (≤ 1)

- Nº de No Conformidades por respuesta fuera de plazo (≤ 0)

- Nº de canales o medios de difusión utilizados (≥ 4)

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

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

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