

## OBJETIVOS

El objetivo de 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.

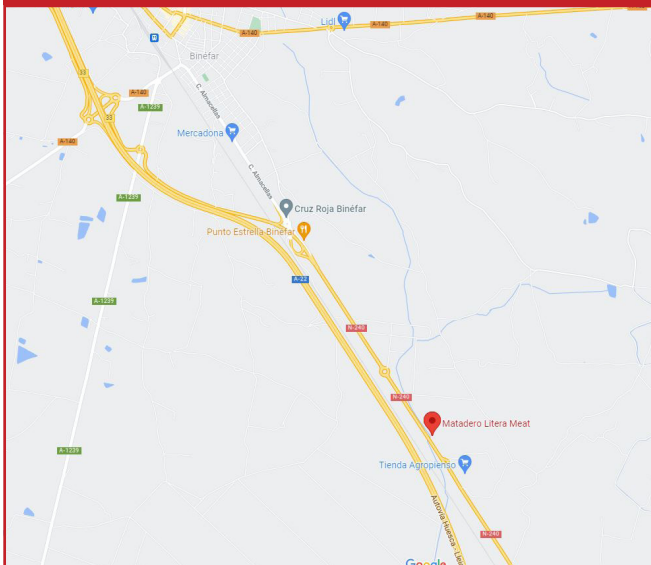
**Coordinadora-Responsable:** Cristina López Parra (Directora del centro de formación)

**Dirección de Calidad:** Carlos Gaspar Pontítero

**Responsable de RRHH:** M<sup>a</sup> Carmen Soler Alcalde

# CENTRO DE FORMACIÓN LITERA MEAT

Ctra. Nacional 240 Km 128.5  
Polígono Industrial El Sosal  
22500 Binéfar (Huesca)



### CONTACTO

cristina.lopez@literameat.eu  
formación@literameat.eu

974275377 | 647976036

### HORARIO ATENCIÓN AL PÚBLICO

#### Oficinas

De lunes a viernes de 9:00-14:00 horas  
(excepto festivos, 24 y 31 de diciembre)

#### Atención telefónica

De lunes a viernes de 7:30-16:00 horas  
(excepto festivos)



# CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO DE FORMACIÓN LITERA MEAT



[www.literameat.eu](http://www.literameat.eu)

## DERECHOS BÁSICOS 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.
- 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 voluntaria.
- 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 BÁSICAS DEL ALUMNADO

- Aportar la documentación que se le solicite 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.

## PARTICIPACIÓN DEL ALUMNADO

- Nuestros usuarios pueden expresar su propia valoración y opinión, mediante encuestas anónimas o voluntarias.
- También disponemos de un buzón de sugerencias o 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 citadas anteriormente. Posteriormente se tomarán las medidas oportunas para corregir las causas de la desviación.

### Formación interna

INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD
Tiempo en horas en ser atendidas las solicitudes de la acción formativa	Las solicitudes serán atendidas en el plazo de 24 horas desde su recepción.
Tiempo en días que se tarda en elaborar la ficha de la acción formativa	La información relativa al curso (calendario, horarios, presupuesto, docentes...) se elaborará como máximo durante los 15 días desde la recepción de la solicitud.
Tiempo en días que se tarda en elaborar la ficha de la acción formativa	La información relativa al curso (calendario, horarios, presupuesto, docentes...) se elaborará como máximo 1 día desde la recepción de la solicitud.
Tiempo en horas que tarda gerencia en aceptar la impartición (y el presupuesto en el caso de que haya) de la acción formativa	Conseguir que gerencia acepte la impartición (y el presupuesto en el caso de que haya) de la acción formativa en el plazo de 24 horas desde su presentación a la misma.
Tiempo en días que se tarda en la formación del grupo y comunicación a los participantes (trabajadores)	Formación del grupo y comunicación a los participantes (trabajadores) en el plazo máximo de 5 días desde la aceptación por parte de gerencia.
% quejas por falta de conexión a internet cañón de proyección. % quejas por falta de medios materiales necesarios para impartir el curso.	Las instalaciones donde se imparten las acciones formativas disponen de conexión a internet, cañón de proyección y los medios necesarios para el buen funcionamiento de la formación.
Nº de días que se tarda en enviar o entregar el diploma/certificado acreditativo.	Una vez finalizado la acción formativa, los alumnos recibirán el diploma/certificado acreditativo en un plazo máximo de 20 días, bien por correo postal o bien por llamamiento en las propias instalaciones del centro de formación
Encuestas de satisfacción	Encuesta de satisfacción de valoración de los docentes $\geq 8$
Encuestas de satisfacción	Encuesta de satisfacción de valoración de las instalaciones $\geq 7$
Encuestas de satisfacción	Encuesta de satisfacción de valoración de los materiales $\geq 7$

### Formación para empresas, Formación continua y ocupacional, Formación en prácticas y Formación encaminada a la obtención de certificados de profesionalidad

INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD
Tiempo en días que se tarda en enviar o publicar la información.	La información relativa a los cursos será publicada en nuestra página web y en nuestras redes sociales con 10 días de antelación a la apertura del plazo de presentación de solicitudes.
% de consultas telefónicas atendidas antes de 15 segundos % de consultas enviadas por correo electrónico contestadas antes de 24 horas	El 100% de las llamadas telefónicas solicitando información serán atendidas en un plazo de 15 segundos. El 100% de las consultas por correo electrónico serán contestadas antes de 24 horas.
% quejas por falta de conexión a internet cañón de proyección % quejas por falta de medios materiales necesarios para impartir el curso.	Las instalaciones donde se imparten las acciones formativas disponen de conexión a internet, cañón de proyección y los medios necesarios para el buen funcionamiento de la formación.
Encuestas de satisfacción	Encuesta de satisfacción de valoración de los docentes $\geq 8$
Encuestas de satisfacción	Encuesta de satisfacción de valoración de las instalaciones $\geq 7$
Encuestas de satisfacción	Encuesta de satisfacción de valoración de los materiales $\geq 7$

## MECANISMOS DE COMUNICACIÓN

### Interna

- El tríptico estará disponible para docentes internos en el tablón de anuncios y en la página web.
- La Carta de Servicios se facilitará a los docentes internos mediante un recibí al inicio de la prestación del servicio, previa solicitud por email y/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 miembros del equipo constituido, en reuniones o mediante otros mecanismos internos.

## MECANISMOS DE COMUNICACIÓN

### Externa

- El tríptico estará disponible para docentes externos y partes interesadas externas en la página web de la empresa.
- 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.

## PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

Los alumnos/as y otras partes interesadas pueden presentar sugerencias, quejas y/o reclamaciones a través de el procedimiento PG-21 GESTIÓN DE CALIDAD-SATISFACCIÓN DEL CLIENTE-DIRECTRICES PARA EL TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS EN LAS ORGANIZACIONES que tenemos para ello en nuestro sistema de calidad y con los registros pertinentes.