



### Nuestra Visión

En la Cámara de Comercio, Industria y Servicios de Teruel entendemos la formación como una herramienta estratégica para el rendimiento y desarrollo de los Recursos Humanos, tanto individual como dentro de una organización.

En nuestra búsqueda de la excelencia y renovación continua, pretendemos aportar con los cursos, programas y formación a medida, conocimientos, actitudes y comportamientos que sean indispensables para alcanzar el éxito deseado.

### Objetivos de esta Carta de Servicios

- Hacer públicos los servicios formativos que presta Cámara de Comercio, Industria y Servicios de Teruel
- Poner en conocimiento de nuestros alumnos los compromisos de calidad que asumimos en la prestación de estos servicios, así como sus derechos y deberes
- Informar a los usuarios de las distintas vías de comunicación y participación en la mejora de la prestación de nuestros servicios

### Descripción de los servicios para los que se asumen estos compromisos

El tipo de formación incluida en el alcance de esta Carta de Servicios, en modalidad presencial, on line y aula virtual, son las siguientes:

- Formación de los cursos publicados en la web de Cámara Teruel
- Formación para el empleo financiada por INAEM
- Formación del Programa PICE, PIMEI y 45+
- Formación a medida
- Formación del Ministerio de Educación, Formación profesional y Deportes

### Derechos básicos del alumno

- Recibir una formación de calidad
- 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 cursos de más de 20 horas, si se cumplen las obligaciones básicas o menos, si es requerido por normativa.

### Obligaciones básicas del alumno

- Aportar la documentación que se le solicite y responsabilizarse de su veracidad.
- Cumplir al menos el 75% de las horas de las acciones formativas
- Justificar las faltas de asistencia
- Seguir con aprovechamiento el curso
- Respetar las instalaciones y material de trabajo que se entregue
- Abonar el importe de la matrícula cuando corresponda

### Medidas de subsanación

Si se detectara un incumplimiento de alguno de nuestros compromisos o de los servicios prestados, los alumnos y otras partes interesadas externas podrán plantear una queja o reclamación que será analizada para corregir sus causas.

Se informará verbalmente y por escrito al alumno de las medidas a adoptar en el plazo de dos días hábiles desde su recepción.

### Formas de consulta

Los alumnos y otras partes interesadas externas pueden participar en la revisión de esta Carta de Servicios, presentando sugerencias y quejas a través de:

- Encuestas de satisfacción.
- Llamada telefónica
- Correo electrónico
- Página web
- Buzón de sugerencias

La legislación aplicable puede consultarse en la versión vigente en las oficinas de Cámara de Comercio, Industria y Servicios de Teruel.

Esta Carta de Servicios, en su edición vigente, está a disposición de todas las partes interesadas en la web [www.camarateruel.com](http://www.camarateruel.com), y una copia impresa se encuentra en cada una de las sedes. A petición de los alumnos, se podrá entregar una copia impresa de la misma.

### Compromisos de Calidad e Indicadores

Nº	COMPROMISO	INDICADOR
1	Mantener el Certificado de Gestión según ISO 9001:2015 y UNE 93200 Cartas de Servicios por entidad acreditada	Certificado en vigor
2	Conseguir una puntuación superior a 8,5 en la <b>satisfacción global</b> de los alumnos de cursos presenciales y aula virtual	Puntuación media de la valoración global de los cursos presenciales y en aula virtual propios de una duración superior a 5 horas, programas del Ministerio, INAEM, PIMEI, PICE y 45+
3	Conseguir una puntuación superior a 8,5 en la <b>satisfacción global</b> de los alumnos de cursos on line	Puntuación media de los alumnos en los cursos on line de plataforma Cámara, así como aquellos cursos de los programas del Ministerio, INAEM, PIMEI, PICE y 45+ que se impartan en modalidad on line.
4	Dar una respuesta en un plazo <48 horas ante cualquier reclamación de un alumno	Nº de respuestas a reclamaciones dadas en un plazo >48 horas/total de reclamaciones <1%
5	Conseguir una puntuación superior a 8,5 en la valoración del <b>profesorado</b>	Puntuación media de la valoración del profesorado en los cursos presenciales propios de una duración superior a 5 horas, programas del Ministerio, INAEM, PIMEI, PICE y 45+
6	Conseguir una puntuación superior a 8,5 en la valoración de los <b>tutores</b> (curso on line)	Puntuación media de la valoración de los tutores en los cursos on line de plataforma Cámara, así como aquellos cursos de los programas del Ministerio, INAEM, PIMEI, PICE y 45+ que se impartan en modalidad on line.
7	Conseguir una puntuación superior a 8,5 en la valoración de "Contenido" e "Instalaciones y medios" en los cursos presenciales y on line.	Puntuación media de la valoración de los ítems de "Contenido" e "Instalaciones y medios" " en los cursos presenciales propios de una duración superior a 5 horas y en los programas del Ministerio, INAEM, PIMEI, PICE y 45+.
8	Conseguir una puntuación superior a 8,5 en la valoración <b>media global</b> de todos los cursos ≤5 horas	Puntuación media de la valoración global de las acciones formativas presenciales con una duración menor o igual a 5 horas
9	Obtener una puntuación en los centros de formación de Teruel y Alcañiz superior a 65	Valoración obtenida por INAEM

El resultado del cumplimiento de estos compromisos se publicará anualmente en la página web de Cámara de Comercio, Industria y Servicios de Teruel: [www.camarateruel.com](http://www.camarateruel.com)