



## DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE

### ORDEN ECD/1620/2016, de 7 de octubre, por la que se aprueba la Carta de Servicios al ciudadano del CPIFP Los Enlaces.

La Ley 5/2013, de 20 de junio, de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, dedica el Capítulo IV del Título II a regular las cartas de servicios en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón, estableciendo el artículo 20.4 del citado precepto legal que deberán ser aprobadas mediante orden del Consejero del que dependa el órgano, centro o unidad prestador del servicio.

Por su parte, el artículo 5 del Decreto 115/2012, de 8 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las cartas de servicios, establece que las Secretarías Generales Técnicas de los Departamentos y los órganos equivalentes de los organismos públicos son los responsables de la elaboración de las Cartas de Servicios y del cumplimiento de sus contenidos, consignando el artículo 6 del citado precepto reglamentario que las mismas se publicarán en el "Boletín Oficial de Aragón", produciendo efectos desde la fecha en que se produzca dicha publicación.

En consecuencia, vistos el Proyecto de Carta de Servicios del CPIFP Los Enlaces y el informe emitido por la Inspección General de Servicios, resuelvo:

Primero.— Aprobar la Carta de Servicios de la Casa del CPIFP Los Enlaces que figura como anexo a la presente orden.

Segundo.— Acordar la publicación simultánea de esta orden y del anexo que la acompaña en el "Boletín Oficial de Aragón", y en la web del Gobierno de Aragón.

Tercero.— En los cinco días siguientes a la aprobación de esta orden se remitirá copia de la misma, incluido su anexo, a la Inspección General de Servicios, para su integración en el repositorio electrónico establecido al efecto.

Cuarto.— Esta orden producirá sus efectos desde la fecha de su publicación en el "Boletín Oficial de Aragón".

Zaragoza, 7 de octubre de 2016.

**La Consejera de Educación, Cultura y Deporte,  
MARÍA TERESA PÉREZ ESTEBAN**



**3. PRINCIPALES NORMAS QUE REGULAN LA PRESTACION DE SERVICIOS OBJETO DE LA PRESENTE CARTA:**

- Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional.
- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa.
- Ley 30/2015, de 9 de septiembre, por la que se regula el Sistema de Formación Profesional para el empleo en el ámbito laboral.
- Real Decreto 1558/2005, de 23 de diciembre, por el que se regulan los requisitos básicos de los Centros integrados de formación profesional.
- Decreto 250/2012, de 20 de noviembre, del Gobierno de Aragón, por el que se crean Centros Públicos Integrados de Formación Profesional.

**4. RELACION DE PRESTACIONES O SERVICIOS DISPENSADOS:**

- Ofrecer enseñanzas de Formación Profesional de las familias profesionales de Comercio y Marketing, Imagen y Sonido e Informática y Comunicaciones, en las modalidades de enseñanza presencial y a distancia.
- Ofrecer enseñanzas de Formación Profesional no regladas (INAEM y Empresas).
- Gestión de convocatorias de Acreditación de Competencias Profesionales.
- Movilidad Europea para la formación en Centros de Trabajo para alumnos del Centro.
- Bolsa de Empleo para alumnos del Centro.
- Vivero de empresas para alumnos vinculados al Centro.

Las enseñanzas de Formación profesional en la modalidad presencial se imparten en las instalaciones del centro en horario diurno y vespertino. Las enseñanzas de Formación profesional en la modalidad a distancia se imparten a través de la plataforma de Formación de F.P. a distancia del Gobierno de Aragón ([moodle.teleformacionfp.aragon.es](http://moodle.teleformacionfp.aragon.es)), con tutorías presenciales en las instalaciones del centro.

**5. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS EN RELACION CON LOS SERVICIOS PRESTADOS:**

- Recibir una formación integral acorde a las necesidades del mercado laboral.
- Recibir información y orientación formativa y laboral.
- A participar en la vida del Centro.
- Al uso de las instalaciones del Centro con finalidad educativa y profesional.

**6. LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA ADMINISTRACION DE LA COMUNIDAD AUTONOMA DE ARAGON:**

Se puede acceder al libro de quejas y sugerencias de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón en los siguientes lugares:

- Estas dependencias.
- Todas las oficinas de información, oficinas delegadas y delegaciones territoriales del Gobierno de Aragón.
- Internet, en la página web del Gobierno de Aragón <http://www.aragon.es/>

### 7. COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE ASUMEN, INDICADORES DE CALIDAD Y MODOS DE MEDICION:

El Centro realiza un seguimiento y control de los compromisos, mantiene registros de la medición de los correspondientes indicadores, analiza los resultados y establece acciones de mejora, incorporando también las sugerencias de los ciudadanos, además de disponer de un sistema de Aseguramiento de la Calidad conforme a la norma ISO 9001 certificado por AENOR.

COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	MEDICION
Alcanzar un grado de satisfacción de los alumnos superior al 6,5 (escala de 0 a 10) con la formación impartida.	Puntuación media obtenida en la encuesta de satisfacción por familia profesional o curso específico.	Encuesta de satisfacción.
Alcanzar un grado de satisfacción de las empresas colaboradoras superior al 6,5 (escala de 0 a 10) con el nivel formativo de los alumnos.	Puntuación media obtenida en la encuesta de satisfacción de las empresas colaboradoras que participan en la formación en centros de trabajo (FCT).	Encuesta de satisfacción.
Proporcionar prácticas en empresas a más del 85% de las solicitudes presentadas que cumplen los requisitos, en los cursos de Formación no reglada.	Porcentaje de solicitudes con prácticas en empresas en cursos de formación no reglada.	Registro de solicitudes y prácticas realizadas.
Alcanzar un grado de satisfacción del personal asesor y evaluador que participa en los procesos de acreditación de competencias superior al 7,5 (escala de 0 a 10) con el servicio prestado desde el centro.	Puntuación media obtenida en la encuesta de satisfacción a los asesores y evaluadores que participan en los procesos de acreditación de competencias que se desarrollan en el centro.	Encuesta de satisfacción.
Conseguir la inserción laboral de nuestros alumnos en los 6 meses posteriores a la finalización de sus estudios, en un porcentaje del 40%.	Porcentaje de alumnos contratados en plazo.	Registro de Inserción Laboral.
Lograr que al menos el 90% de las becas concedidas al centro en el programa de Movilidad Europea sean utilizadas por los alumnos.	Porcentaje de becas asignadas a alumnos respecto el número de becas concedidas al centro por periodo.	Registro de becas y alumnos que participan en el programa de Movilidad Europea.
Conseguir que el 50% de las empresas que han estado en el vivero, mantengan su actividad profesional una vez lo abandonen.	Porcentaje de empresas que mantiene su actividad profesional.	Registro de empresas del vivero que continúan su actividad.

**8. SISTEMAS DE PARTICIPACION Y COLABORACION DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LA PRESTACION DEL SERVICIO:**

- Representación del alumnado mediante Delegados de curso.
- Encuestas de satisfacción a todos los miembros de la comunidad educativa.
- Interposición de quejas, reclamaciones y sugerencias a través de Jefatura de estudios y la Secretaría del centro.

**9. MEDIDAS ADOPTADAS EN RELACION CON LA PROTECCION DEL MEDIO AMBIENTE, LA SALUD LABORAL, LA IGUALDAD DE GENERO O LA CALIDAD DEL SERVICIO:**

- Especial atención al uso del lenguaje para evitar palabras o expresiones que puedan interpretarse como discriminatorias en cualquier sentido.
- Impartir formación sobre igualdad de género.
- Acondicionar nuestras instalaciones para el acceso a personas con discapacidad motora.
- Eliminación progresiva de las comunicaciones en papel sustituyéndolas por procedimientos telemáticos.
- Posibilidad de realizar el pago telemático de tasas en las instalaciones del centro.
- Mantener la certificación de Aseguramiento de la Calidad conforme a la norma ISO 9001 concedida en el año 2007 por AENOR.

**10. OTRA INFORMACION:****Instalaciones y equipamiento**

- Aula escenario.
- Aula plató.
- Taller de comercio.
- Biblioteca.
- Salón de Actos.
- Ascensor.
- Office para los alumnos.
- Aparcamiento para bicicletas.

**Otros servicios y actividades**

- Participación en proyectos sociales y de innovación.
- Realización de Jornadas Técnicas con la participación de expertos y empresas.
- Ciclos bilingües.
- Asesoramiento y orientación profesional.
- Servicio de intermediación laboral (INAEM).