

**CARTA DE SERVICIOS**  
***UNE-93200:2008***

**Asociación de Empresarios y Comerciantes de Constantina (ADECCONS)**

**Edición 1      FECHA: 05 / 05 / 2026**

## **ÍNDICE**

**0 - INTRODUCCIÓN**

**1 - OBJETO**

**2 - ALCANCE**

**3 - RESPONSABLES**

**4 - MISIÓN, VISIÓN Y VALORES**

**5- SERVICIOS PRESTADOS**

**6 - DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS**

**DERECHOS**

**7 - COMPROMISOS DE CALIDAD**

**8 - INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**

**9 - PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS**

**10 - QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES**

**11 - PROTECCIÓN DE DATOS**

**12 - VIGENCIA Y REVISIÓN**

**13 – INFORMACIÓN SOBRE LA CARTA DE SERVICIOS**

**14 - TABLA DE INDICADORES**

## 0 - INTRODUCCIÓN

El Centro de Formación de la **Asociación de Empresarios y Comerciantes de Constantina (ADECCONS)** es una entidad especializada en el diseño, organización e impartición de acciones formativas dirigidas tanto a personas desempleadas como ocupadas, empresas y otros colectivos interesados en mejorar sus competencias profesionales y personales.

El centro desarrolla su actividad con una clara orientación hacia la calidad, la innovación metodológica y la adaptación permanente a las necesidades del entorno social y económico.

Nuestra organización entiende la formación como una herramienta fundamental para el desarrollo profesional, la empleabilidad y la mejora de la competitividad, por lo que trabajamos para ofrecer una formación práctica, actualizada y alineada con las demandas reales del mercado laboral.

La dirección del centro asume el compromiso de promover la mejora continua de todos los procesos internos, fomentando la excelencia en la prestación de servicios y garantizando una atención cercana, profesional y eficiente a todas las personas usuarias.

## 1 - OBJETO

La presente Carta de Servicios constituye el instrumento mediante el cual nuestro Centro de Formación informa públicamente a las personas usuarias sobre los servicios que presta, los compromisos de calidad asumidos y los mecanismos establecidos para garantizar una atención eficaz, transparente y orientada a la mejora continua.

Esta Carta se desarrolla conforme a los principios recogidos en la Norma UNE 93200 sobre Cartas de Servicios, promoviendo la participación de las personas usuarias, la evaluación periódica de los servicios y la implantación de medidas de mejora continua orientadas a incrementar la satisfacción del alumnado y la eficiencia organizativa.

## **2 - ALCANCE**

La presente evaluación se ha realizado siguiendo las directrices y recomendaciones de la norma UNE-93200:2008 para la actividad de:

- Gestión e impartición de Formación profesional para el empleo, tanto para desempleados como formación continua para trabajadores.

## **3 - RESPONSABLES**

Esta evaluación ha sido realizada por distintos miembros de la organización y supervisada por:

- Gerente: Jaime Tornay.
- Consultor externo: Emili Rodríguez

## **4 - MISIÓN, VISIÓN Y VALORES**

### **MISIÓN**

Ofrecer servicios de formación de calidad orientados al aprendizaje, al desarrollo profesional y a la mejora de las competencias de las personas participantes, contribuyendo activamente a su empleabilidad y crecimiento personal.

### **VISIÓN**

Consolidarse como un centro de referencia en el ámbito de la formación profesional y especializada, reconocido por la calidad de sus servicios, la satisfacción de las personas usuarias y la capacidad de adaptación a las nuevas necesidades formativas.

### **VALORES**

- ☞ Profesionalidad.
- ☞ Transparencia.
- ☞ Innovación y mejora continua.
- ☞ Igualdad de oportunidades.
- ☞ Orientación al alumnado.
- ☞ Compromiso con la calidad.

## **5- SERVICIOS PRESTADOS**

El Centro de Formación pone a disposición de las personas usuarias los siguientes servicios:

- ☞ Formación presencial.
- ☞ Formación online y mixta.
- ☞ Tutorías individualizadas.
- ☞ Orientación académica y laboral.
- ☞ Información y atención al alumnado.
- ☞ Gestión de matrículas e inscripciones.
- ☞ Gestión documental y administrativa.
- ☞ Emisión de diplomas y certificados.

## **6 - DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS**

### **DERECHOS**

#### **DERECHOS**

Las personas usuarias tendrán derecho a:

- ☞ Recibir una atención profesional, respetuosa y adecuada.
- ☞ Obtener información clara, veraz y actualizada.
- ☞ Acceder a formación de calidad.
- ☞ Recibir orientación y seguimiento formativo.
- ☞ Presentar sugerencias, reclamaciones y quejas.
- ☞ Obtener respuesta a sus solicitudes dentro de los plazos establecidos.
- ☞ La confidencialidad y protección de sus datos personales.

#### **OBLIGACIONES**

Las personas usuarias deberán:

- ☞ Respetar las normas internas del centro.
- ☞ Mantener una conducta adecuada y respetuosa.
- ☞ Hacer un uso correcto de las instalaciones y recursos.
- ☞ Facilitar información veraz en los trámites administrativos.
- ☞ Cumplir las condiciones de asistencia y participación establecidas en cada acción formativa.

## 7 - COMPROMISOS DE CALIDAD

El Centro de Formación asume los siguientes compromisos de calidad:

- ☞ Responder las consultas realizadas por las personas usuarias en un plazo máximo de 48 horas laborables.
- ☞ Gestionar los procesos de matrícula e inscripción en un plazo máximo de 3 días laborables.
- ☞ Emitir diplomas y certificados en un plazo máximo de 5 días desde la finalización de la formación.
- ☞ Mantener actualizada la programación formativa y la información publicada.
- ☞ Alcanzar un nivel mínimo de satisfacción del alumnado de 3,5 sobre 5.
- ☞ Responder reclamaciones en 5 días.

## **8 - INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**

Con el objetivo de evaluar el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos, el centro realizará un seguimiento periódico mediante indicadores de calidad relacionados con:

- ☞ Tiempos de respuesta.
- ☞ Gestión administrativa.
- ☞ Resolución de incidencias.
- ☞ Satisfacción del alumnado.
- ☞ Participación en encuestas.
- ☞ Número de reclamaciones y sugerencias.
- ☞ Resultados de las evaluaciones internas.

Los resultados obtenidos serán analizados periódicamente por la dirección del centro con el fin de implantar acciones correctoras y oportunidades de mejora.

## **9 - PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS**

El Centro de Formación promoverá la participación activa de las personas usuarias mediante:

- ☞ Encuestas de satisfacción.
- ☞ Reuniones y tutorías.
- ☞ Buzón de sugerencias.
- ☞ Evaluaciones de acciones formativas.
- ☞ Canales de comunicación directa.

La participación de las personas usuarias constituye una herramienta fundamental para la mejora continua de los servicios prestados.

## **10 - QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES**

Las personas usuarias podrán presentar sus quejas, sugerencias y reclamaciones a través de cualquiera de los siguientes canales:

- ☞ Atención presencial.
- ☞ Correo electrónico.
- ☞ Página web corporativa.
- ☞ Atención telefónica.

El centro se compromete a dar respuesta en un plazo máximo de 5 días hábiles.

Todas las reclamaciones serán analizadas por la dirección con el objetivo de implantar medidas correctoras y evitar su repetición.

## **11 - PROTECCIÓN DE DATOS**

El tratamiento de los datos personales se realizará de conformidad con el Reglamento General de Protección de Datos y demás normativa vigente aplicable.

El centro garantizará en todo momento la confidencialidad, integridad y seguridad de la información facilitada por las personas usuarias.

## **12 - VIGENCIA Y REVISIÓN**

La presente Carta de Servicios entrará en vigor en la fecha de su aprobación y tendrá una vigencia de dos años, siendo revisada periódicamente para asegurar su actualización y adecuación a las necesidades de las personas usuarias y a los requisitos normativos aplicables.

## **13 – INFORMACIÓN SOBRE LA CARTA DE SERVICIOS**

Se elaborará un folleto con toda la documentación de la carta de servicios que se publicará en la Web, tableros de anuncios o bien se podrá entregar directamente a los alumnos en papel o soporte electrónico.

Los cambios del mismo se controlarán por fecha y edición siendo la primera edición la número 1.

## 14 - TABLA DE INDICADORES

| Nº | Compromiso de Calidad                       | Indicador                            | Objetivo anual             | Método de Medición          | Frecuencia de Seguimiento | Responsable    |
|----|---------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------|-----------------------------|---------------------------|----------------|
| 1  | Responder consultas en máximo 48 horas      | % consultas respondidas en plazo     | ≥ 90%                      | Registro de consultas       | Mensual                   | Administración |
| 2  | Gestionar matrículas en 3 días laborables   | % matrículas gestionadas en plazo    | ≥ 95%                      | Control administrativo      | Mensual                   | Administración |
| 3  | Emitir diplomas en máximo 5 días            | Tiempo medio de emisión              | ≤ 4 días                   | Registro documental         | Mensual                   | Administración |
| 4  | Mantener oferta formativa actualizada       | Número de actualizaciones            | 1 actualización trimestral | Revisión web y programación | Mensual                   | Dirección      |
| 5  | Alcanzar satisfacción mínima de 3.5 sobre 5 | Resultado encuestas satisfacción     | ≥ 3.8/5                    | Encuestas alumnado          | Mensual                   | Calidad        |
| 6  | Responder reclamaciones en 5 días           | % reclamaciones respondidas en plazo | 100%                       | Registro reclamaciones      | Mensual                   | Dirección      |