



**ELECTROARRAYANES SL**  
CALLE CIRCUNVALACION DE LA ENCINA, 15 – BJ – 18015 GRANADA  
635 90 90 81  
info@electroarrayanes.com  
www.electroarrayanes.com

### ¿Quiénes somos?

En el Centro de Formación trabajamos cada día para ofrecer un servicio de formación de calidad, cercano y adaptado a las necesidades reales de las personas usuarias y del entorno profesional.

Nuestra Carta de Servicios recoge los compromisos de calidad que asumimos, los servicios que ponemos a disposición del alumnado y los mecanismos de participación y mejora continua establecidos por nuestra organización.

### Nuestra misión y valores

Nuestra misión es ofrecer formación de calidad mediante una metodología práctica, innovadora y orientada a resultados.

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

### Servicios que prestamos

- ❖ 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.

### Compromisos de Calidad

| Compromiso de Calidad                       | Indicador                            | Objetivo anual             |
|---|--------------------------------------|----------------------------|
| Responder consultas en máximo 48 horas      | % consultas respondidas en plazo     | ≥ 90%                      |
| Gestionar matrículas en 3 días laborables   | % matrículas gestionadas en plazo    | ≥ 95%                      |
| Emitir diplomas en máximo 5 días            | Tiempo medio de emisión              | ≤ 4 días                   |
| Mantener oferta formativa actualizada       | Número de actualizaciones            | 1 actualización trimestral |
| Alcanzar satisfacción mínima de 3.5 sobre 5 | Resultado encuestas satisfacción     | ≥ 3.8/5                    |
| Responder reclamaciones en 5 días           | % reclamaciones respondidas en plazo | 100%                       |

# CARTA DE SERVICIOS

Elaborada a partir de los requisitos de la norma UNE-93200:2018

### Derechos de los alumnos

- ❖ 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 de los alumnos

- ❖ 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.

### Formas de participación

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

### Quejas, reclamaciones y sugerencias

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

El centro se compromete a responder en un plazo máximo de 5 días hábiles. En caso de incumplimiento de los compromisos el centro tomará acciones para averiguar las causas y tomar las medidas necesarias y corregir la situación.

### Normativa aplicable

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