

Fecha de entrada en vigor y de edición: 10 de enero de 2026

CARTA DE SERVICIOS

Rev.00



CARTA DE SERVICIOS FORMEDIA FORMACIÓN

ÍNDICE

0. PRESENTACIÓN	2
1. DATOS IDENTIFICATIVOS DEL SERVICIO	3
1.1. Datos identificativos	3
1.2. Misión	3
1.3. Objetivos	3
1.4. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios	4
1.5. Formas de colaboración y participación con el Servicio de Calidad	4
1.6. Marco legal	4
2. DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS/AS USUARIOS/AS	6
2.1. Derechos de los/as usuarios/as	6
2.2. Responsabilidades de los usuarios/as	6
3. SERVICIOS	7
4. SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES	7
5. DIRECCIONES Y FORMAS DE CONTACTO.....	8
6. COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD	8
7. EQUIPO DE TRABAJO	10
8. COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA.....	10
9. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS	10
10. IDENTIFICACIÓN DE LAS EXPECTATIVAS	11
11. VIGENCIA, SEGUIMIENTO Y REVISIÓN.....	11



CARTA DE SERVICIOS FORMEDIA FORMACIÓN

0. PRESENTACIÓN

FORMEDIA FORMACIÓN es un Centro de Formación que desarrolla soluciones que aportan un alto valor añadido a empresas y organismos públicos a través de la formación continua y formación profesional, gestionando planes de formación, contando en su Dirección con más de 22 años de experiencia.

Disponemos de un amplio catálogo con más de 300 acciones formativas y programas específicos para todos los sectores.

Somos Entidad Organizadora de Formación Programada, para la gestión de las bonificaciones a través de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo.

Somos Centro Colaborador de la Junta de Andalucía para el desarrollo de Programas de Formación Profesional para el Empleo, y estamos acreditados para la impartición de más de 20 Certificados de Profesionalidad.

La oferta de garantía de calidad por parte de del **FORMEDIA FORMACIÓN**, que se mantenga y mejore con el tiempo y que satisfaga las expectativas de todos los clientes y alumnado, es una de las metas de la dirección.

Nos encontramos certificados con las siguientes normas de Calidad:

- Norma de Gestión de Calidad UNE-EN ISO 9001:2015
- Norma de Gestión Medioambiental UNE-EN ISO 14001-2015
- Norma de Gestión de la calidad - Calidad de una organización - Orientación para lograr el éxito sostenido UNE-EN ISO 9004:2018
- Carta de Servicios UNE 93200



1. DATOS IDENTIFICATIVOS DEL SERVICIO

1.1. Datos identificativos

FORMEDIA FORMACIÓN

Somos una entidad especializada en el desarrollo del talento, ofreciendo soluciones de formación integral tanto para el público general como para el tejido empresarial.

Con base en Almería, extendemos nuestro compromiso y servicios a todo el ámbito nacional, adaptándonos a las necesidades geográficas de nuestros clientes.

Ponemos a su disposición nuestro centro de formación ubicado en la **Calle Marchales, 90, Local 3 (Almería)**, el cual cuenta con tres aulas optimizadas para la enseñanza presencial. Asimismo, para asegurar una formación práctica de calidad, colaboramos con instalaciones concertadas y específicamente acondicionadas para el desarrollo de competencias profesionales.

1.2. Misión

Convertir a nuestros alumnos, en personas más empleables, a las empresas en más productivas y que los organismos públicos cumplan sus expectativas, a través de servicios de calidad, prestados por un personal altamente implicado y motivado, ofreciendo un servicio dirigido a elevar los niveles de formación, cualificación y capacitación profesional, promoviendo la empleabilidad mediante una oferta adecuada de conocimientos, capacidades y competencias que respondan a las necesidades actuales y futuras del mercado de trabajo, que permitan en última instancia la inserción laboral o la recualificación profesional.

1.3. Objetivos

El objetivo general perseguido con la publicación de esta Carta de Servicios es facilitar información de nuestros servicios, así como de los compromisos ligados a ellos y los derechos y obligaciones de los alumnos participantes en las acciones formativas que se desarrollen.

Dicho objetivo general se concreta en los siguientes específicos:

- Promover la formación profesional para el empleo dirigida a personas desempleadas y ocupadas.



CARTA DE SERVICIOS FORMEDIA FORMACIÓN

- Informar a la ciudadanía sobre la oferta formativa conducente a Certificados de Profesionalidad.
- Informar a la ciudadanía sobre la oferta formativa no conducente a Certificados de Profesionalidad.
- Informar a la ciudadanía de los requisitos de acceso a las distintas modalidades de formación.
- Promover la adquisición de destrezas profesionales a través de la realización de prácticas profesionales no laborales.

1.4. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios

El responsable de Calidad y Medioambiente, junto con la Dirección son las personas responsables de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

1.5. Formas de colaboración y participación con el Servicio de Calidad

Las personas usuarias de los servicios que presta el **FORMEDIA FORMACIÓN** en calidad de clientes, ya sea de carácter interno (tales como el personal docente), o externo (referidos a ciudadanía en general), podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

Teléfonos: 950 23 16 74

Móvil: 654 529 304

E-mail: info@formedia.es

1.6. Marco legal

- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la Protección de las Personas Físicas en lo que respecta



CARTA DE SERVICIOS FORMEDIA FORMACIÓN

al Tratamiento de Datos Personales y a la Libre Circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE. (Reglamento general de protección de datos).

- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.
- Instrucción técnica sobre Sugerencias y Reclamaciones del FORMEDIA FORMACIÓN.
- Ley 30/2015, de 9 de septiembre, por el que se regula el Sistema de Formación Profesional para el empleo en el ámbito laboral, y normativa que la desarrolla.
- Real Decreto 694/2017, de 3 de julio, por el que se desarrolla la Ley 30/2015, de 9 de septiembre, por la que se regula el sistema de formación profesional para el empleo en el ámbito laboral.
- Orden TMS/369/2019, de 28 de marzo, por la que se regula el Registro Estatal de Entidades de Formación del sistema de formación profesional para el empleo en el ámbito laboral, así como los procesos comunes de acreditación e inscripción de las entidades de formación para impartir especialidades formativas incluidas en el Catálogo de Especialidades Formativas.
- Real Decreto 34/2008, de 18 de enero, por el que se regulan los certificados de profesionalidad, (modificado por el Real Decreto 1675/2010, de 10 de diciembre y por el Real Decreto 189/2013, de 15 de marzo).
- Orden ESS/1897/2013, de 10 de octubre, por la que se desarrolla el Real Decreto 34/2008, de 18 de enero, por el que se regulan los certificados de profesionalidad.
- Orden de 23 de octubre de 2009, por la que se desarrolla el Decreto 335/2009 de 22 de septiembre, por el que se regula la Ordenación de la Formación Profesional para el Empleo en Andalucía, y se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones y ayudas y otros procedimientos.
- Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional.
- Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional.



CARTA DE SERVICIOS FORMEDIA FORMACIÓN

- RD 69/2025, de 4 de febrero que desarrolla la gestión del Sistema Nacional de FP y modifica el Real Decreto 375/1999, de 5 de marzo.

2. DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS/AS USUARIOS/AS

2.1. Derechos de los/as usuarios/as

- Acceder a los servicios en condiciones de igualdad.
- Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Recibir una información real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
- Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
- Recibir una formación profesional teórico-práctica de calidad.
- Utilizar las instalaciones donde se imparta la formación en las debidas condiciones de seguridad e higiene.
- Recibir información sobre ayudas y becas establecidos en la normativa de aplicación.
- Recibir certificado y/o diploma de la formación adquirida siempre que cumpla con los requisitos establecidos para ello.

2.2. Responsabilidades de los usuarios/as

- Aportar al centro los datos y documentación necesarios para la incorporación a la acción formativa.
- Respetar las normas de funcionamiento del centro y del desarrollo de la acción formativa.



CARTA DE SERVICIOS FORMEDIA FORMACIÓN

- Mantener una actitud de respeto hacia el profesorado y el resto de compañeros y colaborar con la entidad de formación a la buena marcha del curso
- Asistir y seguir con aprovechamiento la formación (siendo obligatorio la justificación de faltas de asistencia).
- Cumplir las normas de convivencia, requisitos, y procedimientos establecidos en los diferentes programas.
- Seguir las orientaciones establecidas por los profesionales, participando activamente en el proceso.

3. SERVICIOS

FORMEDIA FORMACIÓN pone a disposición de la clientela una serie de servicios para facilitar su aprendizaje y la claridad de la información recibida.

- Organización e impartición de formación presencial, teleformación, por aula virtual (videoconferencia) y bimodal (presencial y virtual).
- Formación para el Empleo.
- Gestión de bonificaciones.
- Consultoría.
- Estudios de necesidades formativas.
- Desarrollo de contenidos formativos.

4. SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

Los usuarios y usuarias de los servicios de **FORMEDIA FORMACIÓN** podrán ejercer el derecho a presentar quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los mismos, así como de los compromisos incumplidos asociados a dichos servicios, a través del procedimiento establecido para ello.



CARTA DE SERVICIOS FORMEDIA FORMACIÓN

FORMEDIA FORMACIÓN pone a disposición de los usuarios un sistema para la presentación de [Sugerencias y Reclamaciones](#), mediante un formulario telemático, donde podrán formular cuantas quejas y sugerencias estimen oportunas en orden a una mejora continua en la eficacia de tales servicios.

Recibida la queja y/o sugerencia, ésta, en el plazo de 20 días hábiles y previas las aclaraciones que se estime oportuno recabar del interesado, se notificará al interesado las actuaciones realizadas y las medidas en su caso adoptadas.

5. DIRECCIONES Y FORMAS DE CONTACTO

FORMEDIA FORMACIÓN se encuentra en:

Calle Marchales, 90 local, 3 – 04008 Almería

Horario: De lunes a viernes, de 09:00h a 14:00h
De lunes a jueves de 17:00h a 20:00h
Contacto: Teléfono de Oficina: 950 23 16 74 / 654 529 304
Correo electrónico: info@formedia.es
Página web: www.formedia.es

Acceso mediante transporte urbano: la línea que te deja mas cerca de nuestras instalaciones es la Línea 7 a 30 metros de nuestras instalaciones, parada en Avda. de la Cruz, 24

6. COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

	COMPROMISO	INDICADOR
Organización e impartición de formación (presencial, teleformación, aula virtual y bimodal)	Impartir el 100% de las horas lectivas planificadas en la modalidad establecida.	Porcentaje de horas lectivas efectivamente impartidas sobre las programadas.



CARTA DE SERVICIOS FORMEDIA FORMACIÓN

	COMPROMISO	INDICADOR
Formación para el Empleo	Garantizar que al menos el 80% del alumnado finalice la formación con calificación de "Apto".	Porcentaje de alumnos/as aptos/as respecto al total de alumnos/as que finalizan el curso.
Gestión de bonificaciones	Tramitar las bonificaciones ante la FUNDAE dentro de los plazos legales y sin incidencias imputables al centro.	Número de expedientes de bonificación rechazados o con incidencias anuales (Objetivo = 0).
Consultoría	Entregar los informes o proyectos de consultoría en la fecha acordada con el cliente.	Porcentaje de proyectos de consultoría entregados en plazo.
Estudios de necesidades formativas	Diseñar estudios personalizados que obtengan una valoración de satisfacción alta por parte de la empresa.	Porcentaje de empresas que valoran el estudio con una puntuación ≥ 3 (en escala de 1 a 4).
Desarrollo de contenidos formativos	Entregar los contenidos y recursos didácticos revisados y libres de errores antes del inicio de la acción formativa.	Porcentaje de contenidos didácticos entregados a tiempo y validados por la dirección pedagógica.



CARTA DE SERVICIOS FORMEDIA FORMACIÓN

7. EQUIPO DE TRABAJO

La carta de servicios se ha elaborado por parte:

- Gerencia
- Responsable de calidad y medio
- Responsables de todas las áreas que conforman la empresa de **FORMEDIA FORMACIÓN**.

La persona que representa el equipo y realiza las tareas de coordinación durante el proceso será el responsable de calidad y medioambiente.

8. COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

La empresa se compromete a dar a conocer su carta de servicios:

- de manera interna a través de la publicación en los tabloneros de anuncios disponibles en nuestras oficinas y mediante la revisión por dirección de los sistemas.
- Y de manera externa mediante la publicación en su página web o mediante correo electrónico, si así nos lo solicitasen expresamente.

9. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS.

Todos los compromisos asumidos por la empresa se consideran de obligado cumplimiento por parte de toda la empresa cuando se encuentren vigentes.

En el caso del incumplimiento por parte de la empresa de algún compromiso, se abrirá la pertinente acción correctiva, se planteará dicha acción por parte de gerencia y se estudiará y debatirá en la revisión por la dirección para analizar y gestionar las consecuencias que haya acarreado el incumplimiento de este compromiso.



CARTA DE SERVICIOS FORMEDIA FORMACIÓN

En el caso de las medidas de subsanación o compensación, será como se ha dicho anteriormente en la revisión por la dirección de los sistemas donde se planteará ese mecanismo y gerencia será quien decida cuáles son esas medidas, para luego la comunicación y publicación por parte del responsable de calidad y medioambiente.

10. IDENTIFICACIÓN DE LAS EXPECTATIVAS

Para identificar las expectativas de los usuarios que reciben los servicios, el equipo de trabajo utilizará la información aportada por las siguientes fuentes y herramientas:

- Personas en contacto con los usuarios.
- Encuestas (de expectativas y percepciones) realizadas a los usuarios.
- Procedimientos e instrucciones de trabajo relativos al servicio.
- Sugerencias, quejas y reclamaciones de los usuarios.
- Informes.
- Memorias.
- Paneles de usuarios.
- Grupos focales.
- Otros

11. VIGENCIA, SEGUIMIENTO Y REVISIÓN

La presente Carta de Servicios (Rev. 00) ha sido aprobada por la Dirección el **10 de enero de 2026**, fecha en la que entra en vigor, y mantendrá su validez por un periodo de **dos años**.

En cumplimiento con la norma **UNE 93200:2008**, esta Carta será objeto de una **revisión integral obligatoria al menos cada dos años**. No obstante, se procederá



CARTA DE SERVICIOS FORMEDIA FORMACIÓN

a su actualización de forma extraordinaria siempre que se produzcan modificaciones sustanciales en los servicios prestados o en los datos identificativos.

El seguimiento del cumplimiento de los compromisos se realizará de forma periódica a través de los indicadores definidos, y los resultados de dicho seguimiento serán comunicados pública y periódicamente a los usuarios.

Revisado y aprobado por Gerencia:

10/01/2026

Francisco J. Rodríguez Soler