

# **CARTA DE SERVICIOS**

## **INDICE**

---

### Contenido

<b>INDICE .....</b>	<b>2</b>
<b>0. PRESENTACIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>1. DATOS IDENTIFICATIVOS DEL SERVICIO.....</b>	<b>4</b>
1.1. Datos identificativos .....	4
1.2. Misión .....	4
1.3. Objetivos.....	4
1.4. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios .....	5
1.5. Formas de colaboración y participación con el Servicio de Calidad .....	5
1.6. Marco legal .....	5
<b>2. DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS/AS USUARIOS/AS .....</b>	<b>6</b>
2.1. Derechos de los/as usuarios/as .....	6
2.2. Responsabilidades de los usuarios/as .....	7
<b>3. SERVICIOS.....</b>	<b>8</b>
<b>4. SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES .....</b>	<b>8</b>
<b>5. DIRECCIONES Y FORMAS DE CONTACTO .....</b>	<b>9</b>
<b>6. COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD .....</b>	<b>10</b>
<b>7. EQUIPO DE TRABAJO.....</b>	<b>12</b>
<b>8. COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA .....</b>	<b>12</b>
<b>9. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS.....</b>	<b>13</b>
<b>10. IDENTIFICACIÓN DE LAS EXPECTATIVAS.....</b>	<b>13</b>
<b>11. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN.....</b>	<b>14</b>

## **0. PRESENTACIÓN**

---

**Sociedad Andaluza de Servicios Sanitarios, en adelante, SASSAN 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 ocupacional, gestionando planes de formación, contando en su Dirección con más de 10 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 10 Certificados de Profesionalidad.

La oferta de garantía de calidad por parte de del **SASSAN 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**

• *Sociedad Andaluza de Servicios Sanitarios (SASSAN FORMACION), es una empresa destinada al sector de la formación, cuya sede central está ubicada en C/Luis de Baeza num 2, CP 04009, Almería.*

### **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.
- 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**

La Gerencia es la persona responsable 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 **SASSAN 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: 609 783 281

E-mail: [info@sassanformacion.com](mailto:info@sassanformacion.com)

#### **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 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 SASSAN 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.
- Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional.

## **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.
- 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**

---

**SASSAN 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.
- Contratos de formación.

### **4. SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES**

---

Los usuarios de los servicios de **SASSAN 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.

**SASSAN FORMACIÓN** pone a disposición de los usuarios un sistema para la presentación de [Sugerencias y Reclamaciones](#), mediante un formulario accesible a través de la dirección del correo electrónico [info@sassanformacion.com](mailto:info@sassanformacion.com), 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**

---

**SASSAN FORMACIÓN** se encuentra en:

- C/ Luis de Baeza, 2-4, 04009, Almería.
  - Teléfono: [609 78 32 81](tel:609783281),
  - Correo: [info@sassanformacion.com](mailto:info@sassanformacion.com)
  - Ubicación: <https://maps.app.goo.gl/TXLBVi4oxHH7Yy56A>
  - Horario: de 9 a 14 y de 16 a 21h.
  
- Avenida de Andalucía, 83, Entreplanta, Oficina 1, 23005, Jaén,
  - Teléfono: [692 92 20 10](tel:692922010)
  - Correo: [jaen@sassanteforma.com](mailto:jaen@sassanteforma.com)
  - Ubicación: <https://maps.app.goo.gl/TtpnnDcEwucsJknd6>
  - Horario: de 9 a 14 y de 16 a 21h.
  
- Calle de San Alberto, 63, Dos Hermanas, 41701, Sevilla.
  - Teléfono: [691 09 75 89](tel:691097589)
  - Correo: [sevilla@sassanteforma.com](mailto:sevilla@sassanteforma.com)
  - Ubicación: <https://maps.app.goo.gl/dQitinsjCJPXAauJA>
  - Horario: de 9 a 14 y de 16 a 21h.
  
- Calle La Zarza, 5, Fiñana, 04500, Almería.
  - Teléfono: [609783 281](tel:609783281)
  - Correo: [info@sassanformacion.com](mailto:info@sassanformacion.com)
  - Ubicación: <https://maps.app.goo.gl/1jB2LULC9WSiNwRq9>

- Horario: de 9 a 14.
- Calle La Gacha, 6, Alguazas, 30560, Murcia.
  - Teléfono: 609783281
  - Correo: [info@sassanformacion.com](mailto:info@sassanformacion.com)
  - Ubicación: <https://maps.app.goo.gl/NryAHHZ37K4AETYe7>
  - Horario: de 9 a 14
- La página web es: <https://sassanformacion.com/>

## 6. COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

	COMPROMISOS	INDICADORES
<b>GESTIÓN Y MEJORA DEL SERVICIO</b>	Ofrecer una información y atención a la ciudadanía eficaz, correcta y actualizada.	Valoración global de la satisfacción con el servicio de información y atención al alumnado a través de los cuestionarios de evaluación
	Concurrir anualmente a convocatorias de subvenciones y licitaciones autonómicas, estatales vinculadas a la Formación.	Número de proyectos presentados anualmente
	Atender anualmente las demandas de formación de instituciones y empresas.	Número de acciones formativas realizadas en el año
	Elaborar un programa de acciones formativas anual con	Porcentaje de personas formadas respecto del total de personas

	un grado de satisfacción medio de 3 en adecuación de la formación.	encuestadas, que valoran la adecuación de la formación con una puntuación igual o superior a 3, en una escala de 1 a 4.
--	--	---

<b>MATERIALES E INSTALACIONES</b>	Mantener las instalaciones en perfecto estado de edificación y accesibilidad mediante un conveniente mantenimiento preventivo, correctivo y técnico-legal así como a través de revisiones periódicas.	Porcentaje de personas usuarias respecto del total de personas encuestadas, que valoran las instalaciones con una puntuación igual o superior a 3, en una escala de 1 a 4.
	Mantener las instalaciones en perfecto estado de orden y limpieza mediante un conveniente mantenimiento diario.	Porcentaje de personas usuarias respecto del total de personas encuestadas, que valoran las instalaciones con una puntuación igual o superior a 3, en una escala de 1 a 4.
	Facilitar material actualizado en todas las acciones formativas.	Revisar el 100% del material entregado al alumnado en todas las acciones formativas.

<b>RECURSOS HUMANOS</b>	Asegurar que los formadores que imparten las acciones formativas poseen los conocimientos necesarios y/o experiencia profesional acorde a las materias impartidas.	Valorar el curriculum de cada formador y que este se corresponda en un 100% con los requisitos establecidos en casa especialidad formativa.
	Comunicar la admisión de los alumnos/as en los cursos preseleccionados antes de su comienzo, mediante teléfono, correo electrónico y/o SMS.	Informar al 100% de los alumnos/as preseleccionados y comparar con el nº de alumnos/as que contestan.

<b>USUARIOS</b>	Atender el 100% de las sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas por los usuarios/as en relación a los servicios prestados de acuerdo con el plazo establecido en el Reglamento.	Porcentaje de sugerencias, quejas y reclamaciones contestadas sobre el total de recibidas en el plazo establecido.
-----------------	--	--

## **7. EQUIPO DE TRABAJO**

---

La carta de servicios se ha elaborado por parte:

- Gerencia
- Responsable de calidad y medio Ambiente.
- Responsables de todas las áreas que conforman el SASSAN 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 intranet, mediante la revisión por dirección de los sistemas y a través de los tableros de anuncios disponibles en todas las sedes.
- 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.

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 cuales son esas medidas, para luego la comunicación y publicación por parte de el 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. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN**

---

Esta carta de servicios se ha creado en:

**08/07/2025**

Será actualizada por la unidad responsable de su seguimiento siempre que haya modificaciones en los servicios prestados o por otras modificaciones sustanciales en los datos que contengan.

En cualquier caso y si no hay cambios, será revisada bienalmente.

Fecha de revisión/actualización:

**08/07/2025**

Aprobada por: María Dolores Salmerón Salmerón.



Gerencia.