

La Dirección de **ALYCA LEARNING** ha definido como estrategia básica para el éxito de la empresa el desarrollo de sus actividades dentro del concepto de Excelencia, entendida como Excelencia en todos los aspectos y ámbitos de la empresa, y en particular, en todos y cada uno de los servicios que presta.

En consecuencia, como parte de esta estrategia básica para el éxito de la empresa, la Dirección de **ALYCA LEARNING** asume el compromiso de desarrollar, implementar, difundir y mantener su **CARTA DE SERVICIOS**, conforme a la norma **UNE 93200:2018**.

En este documento se definen las líneas generales de nuestro compromiso, que deberán ser el marco de referencia para todas nuestras actividades y para todos los integrantes de la empresa o quienes actúen en su nombre:

1. Datos identificativos de la organización. Objetivo y fines de esta carta de servicios:
 - a. **ALYCA LEARNING** es una sociedad limitada, legalmente registrada como entidad de formación para el desarrollo personal y profesional. Dispone de Centros de Formación Acreditados/Inscritos por el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), y las Consejerías de Empleo y de Educación de la Junta de Andalucía para diversos certificados profesionales y programas formativos. Desarrolla programas de formación y de orientación laboral. Es Proveedor de Formación Homologado por diversas empresas clientes.
 - b. El objeto de esta carta de servicios es la manifestación del compromiso que el Departamento de Formación, Orientación e Inserción Laboral de **ALYCA LEARNING** adquiere con sus clientes en la prestación de los servicios contratados o subvencionados, sean estos clientes organismos públicos o empresas privadas, así como con las personas destinatarias de los servicios de formación (personas desempleadas u ocupadas).
2. Catálogo de servicios.
 - a. **ALYCA LEARNING** desarrolla actividades en todos los distintos ámbitos de la formación:
 - Formación continua para personas trabajadoras, presencial o tele formación.
 - Formación ocupacional para personas desempleadas (FPE), presencial o tele formación.
 - Orientación y apoyo a la inserción para colectivos vulnerables y jóvenes.
 - Formación libre para la obtención de certificados profesionales.
 - Formación a medida para empresas y grupos.
 - b. Para desarrollar sus actividades de formación, **ALYCA LEARNING** ofrece:
 - Aulas acreditadas e inscritas para cursos presenciales en nuestros centros de formación.
 - Campus virtuales acreditados e inscritos para cursos de formación online.
 - Cursos in company.
 - Selección y cualificación de personas para su inserción laboral.
 - Desarrollo de contenidos didácticos.
3. Información de contacto.
 - a. Sitio web corporativo: <https://alyca.es/>
 - b. Portal corporativo de novedades y noticias: <https://alyca.es/>
 - c. Correo-e: info@alyca.es
 - d. Formulario para consultas y sugerencias: <https://alyca.es/contacto/>
 - e. Formulario para inscripción al programa de integrales: <https://alyca.es/contacto/>
 - f. Teléfono principal: 654 357 789
 - g. Horario: Lunes a Jueves: 8:00-14:00 / 16:00-19:00 Viernes: 8:00-14:00

Compromisos de calidad e indicadores

Compromiso	Amplia oferta	Gran impacto	Alto volumen	Alta inserción
Indicador	Nº de cursos presenciales y online/año	Nº de usuarios/as en cursos/año	Nº de horas de formación impartida/año	Nº de inserciones laborales/año
Seguimiento	Mensual	Mensual	Mensual	Mensual

Los resultados alcanzados serán computados anualmente, y se publicarán en el portal corporativo de novedades y noticias: <https://alyca.es/>. A partir de su publicación, cualquier parte interesada dispondrá de 1 mes para dirigir propuestas de mejora a través del Formulario para consultas y sugerencias: <https://alyca.es/contacto/>

6. Medidas de subsanación o compensación en el caso de incumplimiento de los compromisos:
 - a. En caso de detección interna de incumplimiento de los compromisos adquiridos, como consecuencia del seguimiento mensual de los indicadores, esta entidad dispone de procedimiento de gestión de no conformidades, riesgos, y oportunidades de mejora (*RPE 01 05 Acciones de Mejora*). El incumplimiento quedará registrado. Se abrirá acción correctora/de mejora en un plazo no superior a 48 horas.
 - b. Cualquier persona que desee presentar una queja o reclamación, puede hacerlo a través del Formulario para consultas y sugerencias de personas usuarias: <https://segumas.es/contacto/>. La queja/reclamación quedará registrada. Se responderá en un plazo no superior a 48 horas.
 - c. Durante la prestación de los servicios, cualquier persona usuaria puede dirigir queja, reclamación o sugerencia a través del coordinador del curso de formación/programa de orientación. La queja/reclamación quedará registrada. Se responderá en un plazo no superior a 48 horas.
7. Mecanismos de comunicación de esta carta de servicios:
 - a. Comunicación interna:
 - i. A través de sistema interno de gestión de la información (Nextcloud)
 - ii. A través de tabloneros de anuncios en nuestras aulas de formación
 - iii. A través de grupos internos de whatsapp
 - b. Comunicación externa:
 - i. A través de nuestro sitio web y el portal de novedades y noticias
 - ii. A través del correo electrónico
 - iii. A través de redes sociales (Linkedin, Facebook, Google, Instagram, etc.)
8. Validez de esta carta de servicios:
 - a. Esta entidad tiene asumida una cultura de MEJORA CONTINUA en todos sus ámbitos de actividad. Como parte de esta cultura de mejora continua, esta carta de servicios será revisada anualmente para asegurar su continua adecuación y validez.

Es deseo de la Dirección que nuestra **Carta de Servicios** esté disponible y se mantenga como información documentada del SGI, sea COMUNICADA para que sea ENTENDIDA y APLICADA por las personas y empresas que trabajen con, en nombre de o para **ALYCA LEARNING**, incluyendo formadores, técnicos de orientación, contratistas y proveedores, y mantenerla A DISPOSICIÓN DEL PÚBLICO, a través de los mecanismos previstos en esta carta de servicios, con el fin de dar a conocer los compromisos adquiridos y lograr una COLABORACIÓN activa en la consecución de los mismos.

Carmen Carbonero
Dirección ALYCA LEARNING