



Enfortec
ENSEÑANZAS Y FORMACIONES
TÉCNICAS

CARTA DE SERVICIOS

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

Edición 1 - Cinco de mayo de 2026

CARTA DE SERVICIOS

ENSEÑANZAS Y FORMACIONES TÉCNICAS, SLU

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

Edición 1 - Cinco de mayo de 2026

C/ Ilustración, 72, nave 8B-08 (Esquina C/Gramaje) | 41016 Sevilla | 954 078 454 | administracion@enfortec.org

¿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%

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, 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.

EDICIÓN 1 · CINCO DE MAYO DE 2026