



CARTA DE SERVICIOS

ASOCIACIÓN CULTURAL PARA LA DEFENSA DEL PATRIMONIO

TAMAIDE, S.L.

Fecha de entrada en vigor: 04/06/2025

Plazo de vigencia de la carta: 2 años

1. Introducción

En **Asociación Tamaide**, estamos comprometidos con la excelencia en la prestación de servicios de formación a la ciudadanía.

Esta Carta de Servicios establece nuestros compromisos con los alumnos, asegurando una **gestión transparente, eficiente y orientada a la calidad** conforme a la norma UNE 93200:2008.

Somos una **entidad sin ánimo de lucro** que nació del **compromiso profundo que tenemos con las personas y con el entorno que nos rodea**. Creemos que es posible vivir en una sociedad más justa e inclusiva y por ello trabajamos cada día para lograrlo, de una manera cercana y humana.

El objetivo principal que tenemos se centra en favorecer que las **personas en situación de vulnerabilidad** puedan construir un futuro con más oportunidades, mejorando sus habilidades laborales y sociales a través de la formación, orientación laboral, acompañamiento y una red de apoyo real y sólida.

Creemos firmemente que el trabajo en red es una estrategia imprescindible que aplicamos para facilitar la inserción laboral de personas que, por diferentes motivos, han quedado al margen del mercado de trabajo.

2. Misión y Visión

Nuestra misión es sencilla pero esencial: poner todos nuestros recursos, energía y conocimiento al servicio de quienes más lo necesitan, promoviendo la formación, el empleo, el respeto al entorno y la defensa de nuestros valores culturales.

Nuestra visión es la de una organización cercana, eficaz y comprometida, capaz de generar oportunidades reales de inclusión y de contribuir activamente a una sociedad más equitativa, solidaria y consciente.

3. Servicios Ofrecidos

Nuestra labor se centra en la planificación, desarrollo y evaluación de acciones formativas no regladas orientadas a la adquisición de conocimientos, habilidades y competencias profesionales para aumentar las oportunidades laborales de las personas.

Nos dedicamos a diseñar e impartir acciones formativas orientadas a la adquisición de conocimientos, habilidades y herramientas útiles para que las personas atendidas puedan encontrar trabajo o poner en marcha sus propios proyectos profesionales.

Aunque trabajamos principalmente con personas desempleadas o colectivos vulnerables como personas en riesgo de exclusión, jóvenes, desempleados de larga duración, migrantes o mayores de 45 años, nuestras formaciones están abiertas a cualquiera que quiera mejorar su futuro laboral.

También ofrecemos la impartición de Certificados de Profesionalidad, que permiten a las personas obtener una titulación oficial reconocida, con prácticas en empresas incluidas, lo que facilita mucho el acceso al empleo.

Apostamos por una metodología participativa, práctica y adaptada a las necesidades reales de cada grupo.

Inserción sociolaboral

Nuestra experiencia nos indica que tener un empleo digno transforma vidas. Por eso, ofrecemos orientación laboral, formación gratuita, talleres de prevención y sensibilización social y asesoramiento para la búsqueda activa de empleo.

Acompañamos también a las personas emprendedoras en sus primeros pasos, y funcionamos como nexo entre el tejido empresarial y las personas desempleadas y cualificadas.

Formación y capacitación

La formación es una herramienta clave para aumentar las posibilidades y oportunidades laborales. Desarrollamos programas que mejoran competencias, fortalecen la autonomía personal y preparan a las personas para los retos del mercado laboral actual. Diseñamos itinerarios personalizados, cursos dinámicos y adaptados a las exigencias del mercado laboral, teniendo siempre en cuenta las necesidades reales de cada colectivo con el que trabajamos.

Marco normativo

Las acciones formativas desarrolladas por Asociación Tamaide se imparten de conformidad con la normativa vigente en materia de Formación Profesional para el Empleo y, cuando proceda, con las bases reguladoras y convocatorias aprobadas por la Consejería competente de la Junta de Andalucía para la concesión de subvenciones destinadas a la impartición de acciones formativas conducentes a certificados profesionales y otras especialidades formativas.

4. Compromisos de Calidad

En línea con la norma UNE 93200, asumimos los siguientes compromisos que serán medidos con indicadores que permitan medir su cumplimiento:

Los compromisos son el aumento de la empleabilidad y la impartición de formación de calidad.

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	FÓRMULA	ESTÁNDAR
Inserción laboral	Conseguir aumentar la empleabilidad de nuestros usuarios	Empleabilidad de nuestros usuarios	Número de personas empleadas/número de usuarios	34%
Formación y capacitación	Aumentar la satisfacción de	Satisfacción	Media de los resultados de las	4.31 (sobre 5)

	nuestros alumnos		encuestas de las acciones formativas	
--	---------------------	--	--	--

Los resultados de los indicadores de calidad y del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos se revisarán anualmente y estarán disponibles para su consulta por cualquier persona interesada, previa solicitud a través del correo electrónico formaciones@asociaciontamaide.org o en nuestras oficinas.

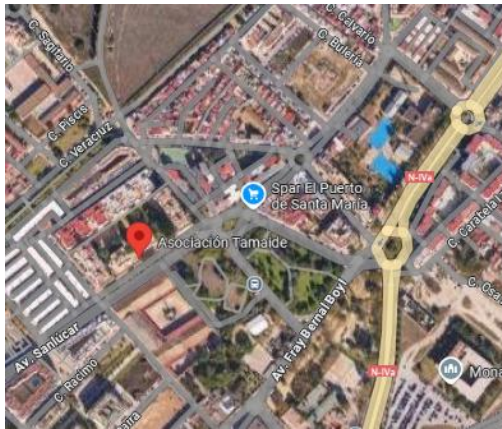
5. Derechos y obligaciones de los clientes (alumnos)

Derechos:

- Ser atendidos con respeto y profesionalidad.
- Recibir información clara y veraz.
- Cumplimiento de la ley de protección de datos personales.
- Presentar quejas o sugerencias a través de nuestros canales habilitados.

Obligaciones:

- Facilitar información veraz y la documentación necesaria para la correcta prestación del servicio.
- Colaborar activamente y cumplir los compromisos y plazos establecidos.
- Mantener un trato respetuoso con el personal y las personas usuarias.
- Hacer un uso adecuado de las instalaciones y recursos.



6. Canales de Atención al Cliente

- **Teléfono:** 856509713
- **Correo electrónico:** formaciones@asociaciontamaide.org
- **Oficinas:** [Pl. el Molino, 4, 11500 El Puerto de Sta María, Cádiz](#)
- **Portal de reclamaciones y sugerencias:** Disponible en nuestra página web: <https://asociaciontamaide.org/quejas-sugerencias-o-reclamaciones/>
- **Horario:** 8:00h a 16:00h

7. Gestión de Quejas y Sugerencias

La persona responsable gestionará la queja o sugerencia a la mayor brevedad posible, dándole respuesta a la persona usuaria.

Plazo máximo de atención a reclamaciones, quejas y sugerencias:

Las reclamaciones, quejas y sugerencias serán registradas y atendidas en un **plazo máximo de 10 días hábiles**, comunicando a la persona interesada la respuesta o el estado de su tramitación.



8. Revisión y Actualización de la Carta de Servicios

Esta Carta de Servicios será revisada anualmente para adaptarse a los cambios normativos y garantizar la mejora continua de nuestros servicios.

9. Cumplimiento de los requisitos legales

En Asociación Tamaide disponemos de un listado de requisitos legales, el cual mantenemos continuamente actualizado. Evidenciamos la legislación que nos aplica y evaluamos su pleno cumplimiento. Este listado está disponible para todo aquel que quiera consultarlo, solicitándolo en nuestro email de contacto.

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos recogidos en esta Carta de Servicios, Asociación Tamaide analizará las causas, implantará las acciones correctoras necesarias y comunicará a la persona interesada las medidas adoptadas. Cuando proceda, se ofrecerá la repetición del servicio, una solución alternativa o cualquier otra medida que permita corregir la incidencia y evitar que vuelva a producirse.

Agradecemos la confianza depositada en **Asociación Tamaide** y estamos a su disposición para ayudarle en todo lo que necesite.

Atentamente,

La Presidenta