

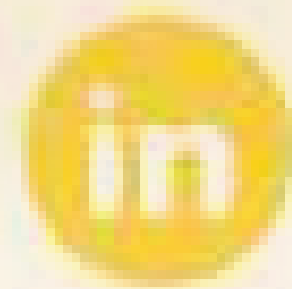


CARTA DE SERVICIOS

UNE 93200:2008

<https://www.accionlaboral.com/es>

Fecha de aprobación: 10/11/2025
Fecha de vigencia: 10/11/2027



CARTA DE SERVICIOS

Herramienta
COMUNICACIÓN

Herramienta
GESTIÓN

Herramienta
MEJORA

Índice

1. Descripción empresa
2. Alcance de la carta de servicio
3. Distribución de la empresa
4. Contacto y comunicación
5. Servicios
6. Derechos y obligaciones
7. Normativa vigente
8. Participación, subsanación, quejas, sugerencias y vigencia.
9. Compromiso de calidad e indicadores.
10. Responsabilidad social empresarial



Acción Laboral se compromete con las personas, nuestra razón de ser son los colectivos con especial dificultad en la inserción, inmigrantes, personas con discapacidad, parados de larga duración, mayores de 45 años, mujeres, jóvenes. Formamos a las personas para mejorar su empleabilidad y les conectamos con las empresas que les están buscando.

Con nuestros programas de Inserción Laboral desarrollamos acciones de información, motivación, asesoramiento, formación transversal y para la inserción, prospección del mercado de trabajo, traslado de ofertas, seguimiento en el empleo y acompañamiento en el proceso de selección.

Nuestro éxito está por encima del 50% de recolocación.

Nuestros programas de Formación Profesional para trabajadores ofrecen a las empresas planes reales adaptados a sus necesidades que dotan de las competencias necesarias a sus trabajadores a través de una formación altamente especializada.

En la línea establecida en nuestra política empresarial nos hemos comprometido con el medioambiente, con las normas vigentes en la igualdad de oportunidades y no discriminación por razón de sexo, y hemos establecido los siguientes valores:

- La **Igualdad**: Trabajamos para la igualdad de oportunidades y la no discriminación por razón de sexo, estos principios están incluidos en nuestros valores y son difundidos entre nuestros trabajadores.
- Trabajamos para **nuestros clientes**: Trabajamos para conseguir los objetivos de nuestros proyectos y la rentabilidad para nuestros clientes.

1.DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

- Promovemos la diversidad en nuestra plantilla: Apostamos por un equipo de personas muy diverso y creativo, orgulloso de pertenecer a la organización, presente en las decisiones importantes de la empresa.
- Somos honestos: Fundamental en los proyectos que desarrollamos, creemos y fomentamos la transparencia como uno de los medios primordiales para alcanzar los mejores resultados en nuestras colaboraciones.
- Flexibles: Disponemos de la flexibilidad suficiente para adaptarnos a los requisitos de nuestros grupos de interés en un entorno global, dinámico, cambiante y competitivo.
- Gestión excelente y de calidad: Optimizamos nuestros procesos con objeto de ofrecer cada día mejores servicios. La satisfacción de nuestros clientes (internos y externos) es nuestro mayor motivo de orgullo. Para ello, nuestros proyectos están avalados bajo una certificación externa de Calidad ISO 9001 y sello EFQM 700+.
- Comprometidos con el medioambiente: Nuestras actividades son respetuosas con el Medioambiente, internalizada por todas las personas y en todos nuestros procesos y en certificada externamente a través de la ISO 14001.
- Comprometidos con la seguridad; Tanto de Salus en el trabajo certificados con ISO45001 como protegiendo la información en todos los procesos en el marco de ISO27001 y Esquema Nacional de Seguridad
- Comunicación de estos compromisos: A todos nuestros grupos de interés tanto internos como externos, y a toda la sociedad. Para ello tenemos nuestros planes de comunicación interna y externa.

2.ALCANCE DE LA CARTA DE SERVICIO

**Es informar a la partes interesadas ,
concretando servicios públicos de los compromisos de
calidad
adquiridos en el diseño, gestión e impartición de
actividades formativas y para el fomento de la
empleabilidad en entidades públicas y privadas, como
los derechos y
obligaciones de las personas usuarias y
clientes.**

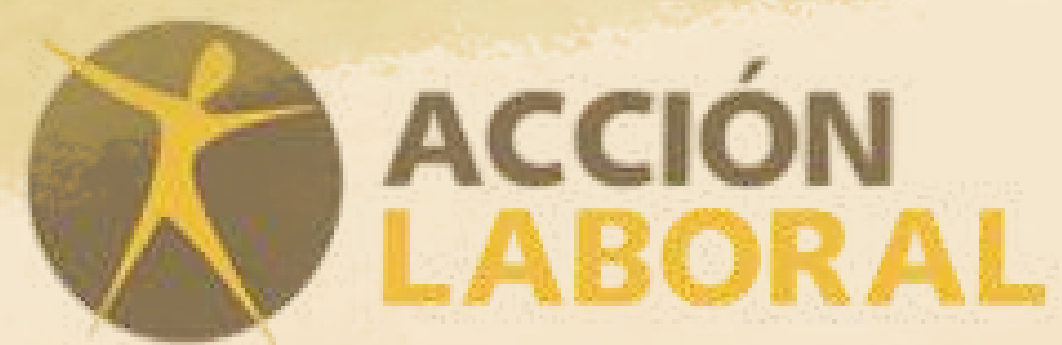
SEDE CENTRAL: Calle Gamazo, 17. 47004 Valladolid



- Avenida Marcelo Calayeta, 75, edificio Iwer, nave C2, 1ª planta. 31014. Pamplona
- Calle Valentín Carderera, 2, bajo. 22003. Huesca
- Calle Carlos Marx,2, bajo. 50015. Zaragoza
- Calle Luis Braille, 28, bajo.50015. Zaragoza
- Calle Jurats, 10-12, bajo. 43202. Tarragona
- Calle Obispo Salinas, 34, bajo. 12004. Castellón
- Calle Concepción, 3, bajo. 09001 Burgos.

3.DISTRIBUCIÓN DE LA EMPRESA

- Lentisco celulosa, 3. 04007. Almería
- Edificio Glorieta Zona Franca,1 2ª planta, oficina 4. 11011. Cádiz
- Calle Paraiso,4. Edificio Jerez, planta 2, oficina 10. 11405. Jerez de la Frontera
- Calle Alcalde Fernández Mesa Porras,1, bajo. 14005. Córdoba
- Calle Muro de la misericordia, 14, bajo. 14001. Córdoba
- Cale Doctor Olóriz,8, bajo. 18012. Granada
- Calle Rascón, 24, 1ª planta. 21001. Huelva
- Calle Huelva,2, Bajo. 23006 Jaén
- Calle Ayala, 28.29002. Málaga
- Calle Huerto de las monjas, 39 Avenida de la Rosaleda, 25, bajo. 29008 Málaga
- Calle Virgen del Robledo, 7.41011. Sevilla
- Calle La Hacienda,1. 41900. Sevilla
- Avenida Hytasa, 38, edificio Toledo, 1, 3 planta. 41006. Sevilla
- Calle La Marina, 41-43. 38001. Santa Cruz de Tenerife
- Calle La Luz, 2. 05200. Ávila
- Calle Duque de Alba,6, local 16.05001. Ávila
- Avenida Lancia, 26 bis, bajo. 24004. León
- Calle Vasco de Gama,6, bajo.37004. Salamanca
- Calle Santa Catalina, 10. 40003. Segovia
- calle Noya, 5, local. 28925. Alcorcón. Madrid.
- Avenida José Manuel Palacio Álvarez,11, bajo. 33212 Gijón
- Calle Antonio Machado,1, bajo. 33420. Lugones (Siero)
- Calle Granados, 6, bajo. 33011. Oviedo
- Calle General Elorza, 25, 1ª planta. 33001. Oviedo
- Avenida de Besaya, 3, local 10. 39300. Torrelavega
- Calle Serafín Avendaño, 18, bajo, oficina 11.36201. Pontevedra
- Calle Paraguay, 23, bajo. 01012. Vitoria



4.CONTACTO Y COMUNICACIÓN

SEDE CENTRAL

Dirección: C/ Gamazo N°17,
1ª planta. Valladolid

Horario: 8:00-15:00

16:00-19:00

Viernes tarde cerrado

Agencia colocación: 9:00-14:00

Teléfono: 900869854

Mail: info.sc@accionlaboral.com

**Esta Carta de Servicios se
difunde a través de la página
web**

PLANES DE FORMACIÓN PARA LA INSERCIÓN

Es una Formación especialmente dirigida a desempleados se plantea como una herramienta primordial y necesaria, ya que se entiende que el usuario afrontará con mayor éxito su inserción laboral gracias a los conocimientos adquiridos a través de las acciones formativas impartidas, tanto a nivel genérico como específico de un puesto de trabajo determinado.

Acción Laboral ha formado a más de 21.800 usuarios con un total de más de 1.400.000 horas impartidas.

PROGRAMAS DE FORMACIÓN PARA TRABAJADORES OCUPADOS

La oferta Formativa responde a las necesidades reales de las empresas, y se adapta a las características de sus destinatarios, dando una formación altamente especializada para la mejora de las competencias y cualificaciones de los trabajadores, que redunde en un desarrollo profesional adecuado y favorezca la competitividad de las empresas.

Acción Laboral ha formado a más de 3.500 alumnos con un total de 18.800 horas de Formación impartidas.

FORMACIÓN PRIVADA

Trabajan con entidades privadas y empresas a la hora de formar y cualificar a su personal. Este tipo de formación tiene por objeto impulsar y extender entre las empresas y trabajadores ocupados una formación que permita a los trabajadores adquirir, mejorar y actualizar sus competencias, a la vez que sus empresas incrementan su nivel de competitividad.

Han atendido a más de 3.500 usuarios con un total de 122.500 horas impartidas.

FORMACIÓN PARA EMPRESAS BONIFICADA

La Formación Continua es una herramienta que supone la mejora de la empleabilidad y la competitividad de las empresas. Diseñamos Soluciones Formativas a medida de las necesidades de las empresas que generan un aumento de la motivación y productividad de sus equipos, lo que contribuye, en definitiva, a elevar la competitividad de las empresas.

Han atendido a más de 3.600 usuarios con un total de 306.000 horas impartidas.

PROGRAMAS DE AGENCIA DE COLOCACIÓN

Acción Laboral ha sido autorizada a nivel Estatal para trabajar como Agencia de Colocación y Recolocación. Pretende un fin social con la mejora de calidad de vida de todos aquellos que participen en sus Programas de Empleo, siempre a través de la Inserción Laboral y en estrecha colaboración con el Servicio Público de Empleo. EN 2011 se crea AECO, Asociación de Empresarios de Agencias de Colocación y Acción Laboral se integra como socio para dar cobertura y soporte, a las agencias de colocación españolas.

Acción Laboral es una Agencia de Colocación sin ánimo de lucro reconocida por el Servicio Público de Empleo (SEPE) como entidad de intermediación laboral.

PROYECTOS E INICIATIVAS EUROPEAS

El Departamento Internacional de Acción Laboral ofrece tanto a entidades públicas, como privadas, sus servicios de localización de convocatorias y gestión de proyectos financiados por la Unión Europea y otros organismos internacionales y multilaterales.

En concreto, el departamento está especializado en:

- Identificación y seguimiento de convocatorias y oportunidades de negocio y financiación internacional.
- Búsqueda de socios / configuración de consorcios.
- Preparación y evaluación de propuestas.
- Gestión administrativa y financiera de proyectos.

Asistencias técnicas en proyectos nacionales e internacionales.

El proyecto Learn&Share ha obtenido una puntuación técnica de 88/100 puntos, siendo valorado como una de las iniciativas de más calidad de la convocatoria 2015, resaltando en particular la relevancia del proyecto (29/30 puntos).

6. DERECHOS Y OBLIGACIONES

DERECHOS

1. Recibir los servicios docentes, de consultoría o de orientación durante el horario acordado en las condiciones técnicas y de personal exigidas.
2. Recibir los servicios en las condiciones de seguridad y salud adecuadas, y en su caso, estar cubierto ante el riesgo de accidentes.
3. Recibir material, herramientas y otros recursos acordados de forma adecuada y en vigor.
4. Recibir información y orientación adecuada acorde a necesidades y servicio.
5. Expresar su propia valoración y opinión.
6. Obtención de las acreditaciones y/o diplomas a la finalización del curso conforme a las exigencias definidas.
7. Protección de datos personales. Entorno virtual seguro.
8. Realizar reclamaciones acorde a normativa vigente

OBLIGACIONES

1. Aportar la documentación que se le solicite y responsabilizarse de su veracidad.
2. Cumplir con los requisitos de las acciones formativas para finalizar el curso con derecho a reconocimiento
3. Cumplir con horarios y requisitos establecidos en los diferentes servicios.
4. Respetar las instalaciones y material de trabajo que se le entregue.
5. Cumplir las normas internas y las políticas de gestión publicadas en la web del grupo
6. Cuando corresponda cumplir con los abonos pactadas en los plazos acordados.
7. Trato correcto, respetuoso y acorde a la normativa vigente y a las buenas prácticas

7. NORMATIVA VIGENTE

- Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional: regula cualificaciones y formación profesional.
- Real Decreto 1558/2005, de 23 de diciembre, por el que se regulan los requisitos básicos de los centros integrados de formación profesional.
- Real Decreto 564/2010, de 7 de mayo, que modifica el anterior.
- Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del sistema de Formación Profesional.
- Decreto 84/2004, de 13 de mayo, de la Comunidad de Madrid, por el que se regula el derecho de información y la protección de los derechos económicos de los alumnos que cursen enseñanzas no regladas.
- Real Decreto 401/1979, de 13 de febrero, sobre denominaciones y publicidad de centros docentes no estatales.
- Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios (RITE) – Real Decreto 1027/2007: regula instalaciones de calefacción, climatización, agua caliente sanitaria, etc., para asegurar eficiencia energética y bienestar térmico.
- Reglamento Electrotécnico para Baja Tensión (REBT) – Real Decreto 842/2002: regula las instalaciones eléctricas de baja tensión en locales de pública concurrencia. Su Instrucción Técnica Complementaria ITC-BT-28 sobre locales de pública concurrencia.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL).
- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD).
- 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 TES/26/2022, de 20 de enero, por la que se modifica la Orden TMS/368/2019, de 28 de marzo, por la que se desarrolla el 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, en relación con la oferta formativa de las administraciones competentes y su financiación, y se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones públicas destinadas a su financiación.



**ACCIÓN
LABORAL**

7. NORMATIVA VIGENTE

- 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.
- Orden TMS/379/2019, de 28 de marzo, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de subvenciones por el Servicio Público de Empleo Estatal, para la financiación de planes de formación de ámbito estatal, dirigidos a la capacitación para el desarrollo de las funciones relacionadas con el diálogo social y la negociación colectiva.
- Orden TMS/368/2019, de 28 de marzo, por la que se desarrolla el 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, en relación con la oferta formativa de las administraciones competentes y su financiación, y se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones públicas destinadas a su financiación.
- Orden TMS/283/2019, de 12 de marzo, por la que se regula el Catálogo de Especialidades Formativas en el marco del sistema de formación profesional para el empleo en el ámbito laboral.
- 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 ESS/723/2016, de 9 de mayo, por la que se desarrolla el modelo específico de declaración responsable para su presentación por entidades de formación para la impartición de formación distinta de las especialidades previstas en el Catálogo de especialidades formativas.
- Real Decreto-ley 36/2020, de 30 de diciembre, por el que se aprueban medidas urgentes para la modernización de la Administración Pública y para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.
- Real Decreto-ley 4/2015, de 22 de marzo, para la reforma urgente del Sistema de Formación Profesional para el Empleo en el ámbito laboral.
- Orden ESS/1221/2015, de 11 de junio, por la que se crea la Unidad Especial de Inspección en materia de formación profesional para el empleo.



**ACCIÓN
LABORAL**

7. NORMATIVA VIGENTE

- Orden TAS/2307/2007, de 27 de julio, por la que se desarrolla parcialmente el Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, por el que se regula el subsistema de formación profesional para el empleo en materia de formación de demanda y su financiación, y se crea el correspondiente sistema telemático, así como los ficheros de datos personales de titularidad del Servicio Público de Empleo Estatal.
- Resolución de 4 de octubre de 2010, de la Dirección General de Trabajo: Para el IV Acuerdo Nacional de Formación Continua, enfocado en el sector de enseñanza privada.
- Resolución de 22 de noviembre de 2017, de la Dirección General de Empleo: Registra y publica el acuerdo de adhesión del sector de publicidad al IV Acuerdo Nacional de Formación.
- Ley 3/2023, de 28 de febrero, de Empleo.
- Real Decreto-ley 32/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reforma laboral, la garantía de la estabilidad en el empleo y la transformación del mercado de trabajo.
- Resolución de 27 de abril de 2009, del Servicio Público de Empleo Estatal, por la que se publica los cuestionarios de evaluación de calidad de las acciones formativas para el empleo.
- Orden TAS/37/2008, de 16 de enero, por la que se modifica la Orden TAS/2307/2007, de 27 de julio, por la que se desarrolla parcialmente el Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, por el que se regula el subsistema de formación profesional para el empleo en materia de formación de demanda y su financiación, y se crea el correspondiente sistema telemático, así como los ficheros de datos personales de titularidad del Servicio Público de Empleo Estatal



8. PARTICIPACIÓN, SUBSANACIÓN, QUEJAS SUGERENCIAS Y VIGENCIA

PARTICIPACIÓN , SUBSANACIÓN, QUEJAS Y SUGERENCIAS:

En ACCIÓN LABORAL se han establecidos algunos mecanismos para que los usuarios participen en la mejora de nuestros servicios:

- Teléfono
- Correo electrónico y postal
- Página web
- Hojas de reclamaciones
- Buzón de sugerencias
- Encuestas

Las quejas, reclamaciones y sugerencias serán tramitadas por el Departamento acorde a los sistemas integrados de gestión ISO9001, ISO14001, ISO45001 e ISO27001 a través del correo calidad@accionlaboral.com

VIGENCIA: Esta Carta de Servicio estará vigente dos años, con revisión anual acorde a los SIG´s y ha sido aprobada en Noviembre de 2025 por la Dirección.

9. COMPROMISO DE CALIDAD E INDICADORES

Para el establecer nuestro compromiso con la calidad, AL establece una serie de indicadores que permiten medir la eficacia y efectividad de sus procesos.

Indicador	Descripción/ Fórmula de cálculo	Objetivo
Satisfacción del programa	Resultados de encuestas	> 3.5
Satisfacción global	Resultados de encuestas	> 3.5
Satisfacción del profesorado	Resultados de encuestas	> 3.5
Medidas de igualdad implantadas	% Medidas implantadas	> 3.5
Formación ejecutada	% horas de formación ejecutadas	> 3.5
Recolocación para empresas privadas	% de usuarios recolocados	> 3.5
Inserción en programas privados	% de usuarios insertados	> 3.5

Estos índices permiten realizar el seguimiento, estudio y proyección de cada uno de nuestros procesos en materia de calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo e igualdad de oportunidades, manteniendo la seguridad de la información.

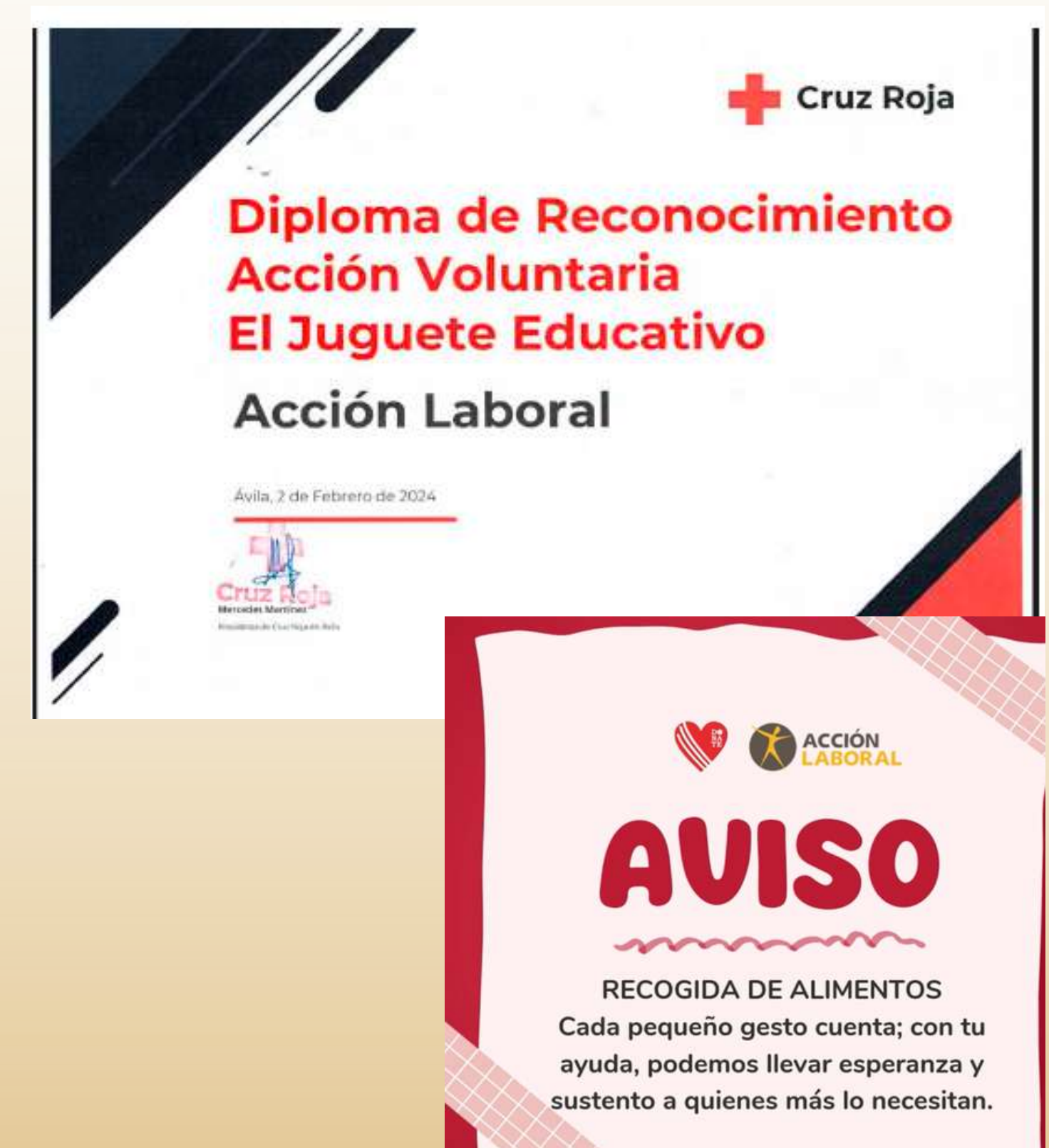
10. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Con el compromiso de ofrecer servicios de formación y colocación caracterizados por la calidad, la transparencia y la mejora continua, nuestra entidad integra la Responsabilidad Social como un pilar esencial de su actividad.

Nuestro trabajo se orienta a generar un impacto positivo en las personas, las organizaciones y la sociedad, impulsando la empleabilidad, el aprendizaje permanente y la inclusión laboral. Para ello, promovemos prácticas responsables que garantizan la igualdad de oportunidades, el respeto a la diversidad, la gestión ética de nuestros procesos y la colaboración activa con el tejido social y empresarial.

Asimismo, fomentamos el uso eficiente de los recursos, el cumplimiento de la normativa vigente y la contribución al desarrollo sostenible, con el fin de ofrecer un servicio que responda a las expectativas de nuestros usuarios, empresas y demás grupos de interés.

Con estas acciones reafirmamos nuestro compromiso de apoyar el crecimiento profesional de las personas, facilitar su acceso al empleo y contribuir al desarrollo de una sociedad más justa, inclusiva y sostenible.



10. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL




Campaña Solidaria de recogida de productos de higiene y alimentación en apoyo a la Asociación Red Madre

TU AYUDA ALIMENTA SONRISAS



HIGIENE

- Pañales Talla 1, 2, 3, 4, 5
- Toallitas higiénicas
- Gel, champú y colonia para bebés
- Loción corporal y crema protectora (para irritación y eccemas)
- Kit de aseo (tijeras, esponjas naturales, termómetros)
- Biberones y chupetes (todos los tamaños)
- Cadenas para los chupetes

ALIMENTACIÓN

- Potitos de carne y fruta
- Cereales hasta cuatro meses
- Cereales a partir de seis meses
- Leche maternizada de la uno y de la dos
- Leche entera

INFORMACIÓN Y CONTACTO

Calle Huelva, n.º 2, Jaén 625 768 673 **DEL 1/10 AL 11/10**



CAMPAÑA SOLIDARIA

RECOGIDA DE JUGUETES

PARA LOS NIÑOS/AS DE TENERIFE

JUGUETES NUEVOS / ESTRENAR
JUGUETES EN BUEN ESTADO



PUNTO DE RECOGIDA:
ACCIÓN LABORAL TENERIFE

EN COLABORACIÓN CON:



HORARIO LUNES A JUEVES DE 8 A 19 H Y VIERNES DE 8 A 15 H.
C/ La Marina Nº 41-43, Santa Cruz de Tenerife
administracion.tnf@accionlaboral.com
www.accionlaboral.com



¡¡¡VALENCIA NOS NECESITA!!!

RECOGIDA DE PRODUCTOS Y MATERIAL DE PRIMERA NECESIDAD

PARA LOS AFECTADOS POR LA DANA



RECOGIDA DE:
MANTAS, TOALLAS, MATERIAL DE LIMPIEZA E HIGIENE: GUANTES, MASCARILLAS, TOALLITAS Y PAÑALES PARA BEBÉS Y ADULTOS, LEJÍAS, BOLSAS DE BASURA, COMPRESAS, VELAS, LINTERNAS, MECHEROS...

PUNTO DE RECOGIDA:
ACCIÓN LABORAL VITORIA

HORARIO LUNES A JUEVES DE 8 A 19 H Y VIERNES DE 8 A 15 H.
C/ PARAGUAY 23 - BAJO / 945 09 04 37
formacion.vt@accionlaboral.com
www.accionlaboral.com

CON TU AYUDA, LOS VECINOS DE VALENCIA ESTARÁN UN PASITO MÁS CERCA DE DEJAR ATRÁS ESTA CATÁSTROFE. ACUDE A TU OFICINA DE ACCIÓN LABORAL MÁS CERCANA Y COLABORA CON EL ENVÍO DE PRODUCTOS BÁSICOS PARA EL DÍA A DÍA.

HASTA EL MIÉRCOLES 13 DE NOVIEMBRE