
CARTA DE SERVICIOS



Contenido

1. DATOS IDENTIFICATIVOS.....	2
2. MEDIOS DE TRANSPORTE.....	2
3. OBJETIVO Y FINES	3
4. PROCESOS.....	3
5. SERVICIOS OFRECIDOS	4
6. EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS Y PARTICIPACIÓN.....	7
7. COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD	9
8. SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN.....	9
9. DIFUSIÓN.....	10
8.1 Difusión interna	10
8.2 Difusión externa	10
10. MARCO LEGAL Y DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS	10
11. ENTRADA EN VIGOR Y VIGENCIA.....	15

1. DATOS IDENTIFICATIVOS

Nombre de Empresa	HELIXPRESS S. L
Razón Social	Pilar Martinez Alcantarilla
NIF	24339527F
Dirección postal	Plaça del Dos de Maig, 4, 46980 Paterna, Valencia
Año de constitución	2003
Área responsable de los servicios objeto de la carta	Dirección
Horario	<ul style="list-style-type: none">○ Lunes - jueves: 10:00-13:00 y 17:00-20:00○ Viernes: 10:00-13:00 y 17:00-19:00
Teléfono fijo	+34961825990
Teléfono móvil	+34601038973
Correo electrónico	paterna@helix.es
Página web	https://helix.es/

2. MEDIOS DE TRANSPORTE

- Autobus:  **140A / 140B** . Parada en Parque Alborxi + 4 minutos a pie aproximadamente (300m).
- Metro:  **2** . Parada Paterna + 10 minutos a pie aproximadamente (750m).



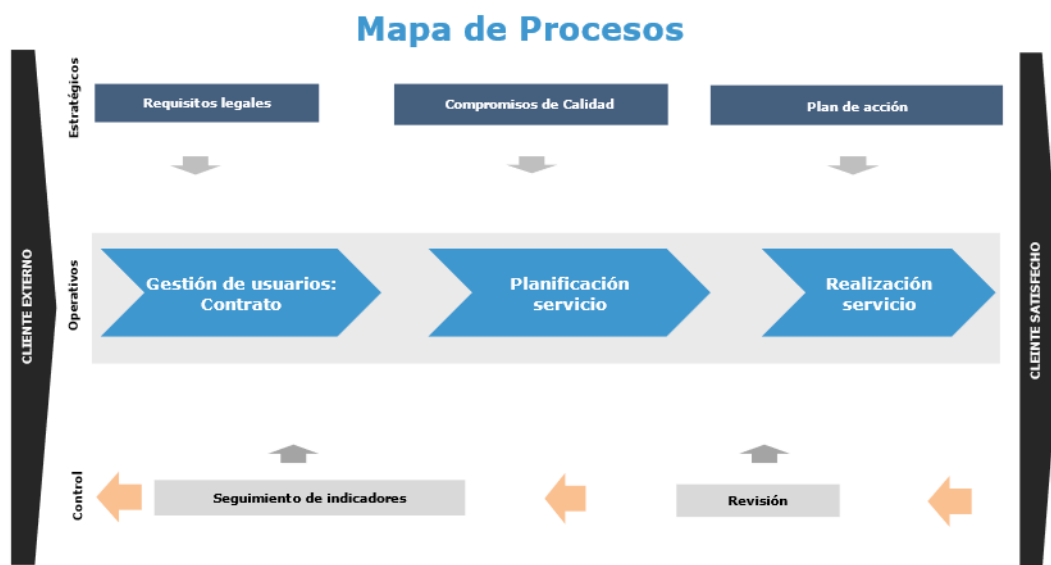
3. OBJETIVO Y FINES

El objetivo de la elaboración del presente documento es disponer de una carta de servicios que ayude a HELIXPRESS a:

1. Conocer las expectativas de las personas usuarias haciéndolas participes de la mejora continua de HELIXPRESS.
2. Fijar compromisos para la mejora de la calidad de los servicios ofrecidos.
3. Mejorar la satisfacción de las personas usuarias.
4. Mejorar la imagen de la empresa.
5. Difundir los servicios ofrecidos y su nivel de calidad.

4. PROCESOS

PROCESO	RESPONSABLE	INDICADOR
Procesos estratégicos		
Requisitos Legales	Dirección	Nº de empresas subcontratadas para cumplir obligaciones legales.
Compromisos de calidad	Dirección	Nº de compromisos
Plan de acción	Dirección	Nº de acciones cerradas
Procesos operativos		
Gestión de usuarios	Dirección	Nº de nuevos clientes
Planificación del servicio	Dirección	Nº servicios que se mantienen año a año
Realización del servicio	Dirección	Nº de grupos organizados totales/ Nº de servicios
Procesos de control		
Revisión	Dirección	Nº de revisiones realizadas de la carta
Seguimiento de indicadores	Dirección	Nº de indicadores



5. SERVICIOS OFRECIDOS

5.1 Formación en Inglés

HELIXPRESS imparte formaciones presenciales de inglés para todo tipo de edades. La formación se basa en la consecución de los niveles fijados por el nivel marco europeo para el aprendizaje del idioma: Expresión oral, expresión escrita, Comprensión oral y comprensión escrita.

Este servicio se divide por perfil de niño/joven y adulto y dentro de este, por nivel. Se establecen así grupos que pueden desarrollarse según demanda entre los niveles A1 y C2. El número máximo de alumnos son 10-12.

A la incorporación de un nuevo alumno en este Servio HELIXPRESS realiza una prueba de nivel para ubicarlo en el grupo más adecuado a sus conocimientos.

Durante el proceso de aprendizaje se realizan tres evaluaciones (una por trimestre) con la finalidad de evaluar el proceso de aprendizaje y determinar necesidades específicas. Una vez realizada la evaluación, se entrega un informe de resultados individuales a todos los niveles, de comportamiento (en el caso de los niños) y se incluyen recomendaciones.

Además, si los alumnos lo requieren, se gestionan sus matrículas para la asistencia a exámenes de carácter oficial de (Cambridge, Trinity College, EOI...)

5.2 Apoyo a formación reglada

Este servicio ofrecido por HELIXPRESS se basa en el apoyo a los alumnos cursando u optando a acceder a enseñanzas regladas a través de formaciones presenciales y asistencia individual. Los grupos de apoyo se dividen en:

- Primaria y primero de la ESO: HELIXPRESS realiza apoyo diario de las tareas derivadas de la escuela de los alumnos pertenecientes a este grupo. Apoyándoles en la organización de tareas, explicación de contenidos y control de agenda. El número máximo de alumnos son 10-12.
- Secundaria y Bachiller: Este grupo de alumnos se divide a su vez en grupos de asignaturas homogéneas (Ciencias, Humanidades y Lingüísticas) donde se desarrollan los contenidos específicos de las mismas. Estas clases son asistidas por profesores especialistas en la materia, que presta un servicio de asistencia individual a las dudas planteadas por cada alumno. El número máximo de alumnos son 7-8.

A este grupo se pueden incorporar alumnos que se presentan a pruebas de graduado escolar, acceso a ciclos y universidad mayores de 25.

5.3 Formación profesional para el empleo

Este servicio ofrecido por HELIXPRESS se basa en el desarrollo de acciones formativas del sistema de formación profesional para el empleo, cuya finalidad es impulsar el desarrollo personal y profesional de las personas trabajadoras (ocupadas y desempleadas), mejorando su empleabilidad y promoción en el trabajo.

Se divide en tres grupos:

- Grupos de formación programada para empresas, también conocidos como formación bonificada: Esta formación se realiza a demanda de la empresa. Se elabora un plan de formación, se gestiona e imparte dicha formación y se realizan las gestiones en el aplicativo informático de FUNDAE para facilitar a la empresa su bonificación. El número máximo de alumnos dependerá de las instalaciones y necesidades de la empresa en concreto (dentro de los máximos establecidos por FUNDAE)

- Grupos de formación organizada por LABORA/SEPE (Para ocupados y desempleados según requisitos de cada convocatoria): Esta formación puede ser presencial u online en función de las homologaciones a las que se acceda. En este caso HELIXPRESS gestiona e imparte la formación (previamente planificada por la administración correspondiente) según los requisitos establecidos por la convocatoria en concreto. El profesorado y las instalaciones también serán supervisados y se someten a los requisitos establecidos de cada convocatoria. De nuevo, será la convocatoria la que establezca el número máximo de alumnos permitidos.
- Grupos de certificación profesional: Esta formación puede ser presencial u online en función de la modalidad que se acredite en el certificado correspondiente. Los contenidos, objetivos y herramientas de evaluación son definidos por la administración laboral estatal y/o autonómica (LABORA/SEPE). HELIXPRESS gestiona e imparte la formación planificada por la según los requisitos establecidos por la certificación a acreditar. El profesorado y las instalaciones también serán supervisados y se someten a los requisitos establecidos de cada certificado de profesionalidad. De nuevo, será la autoridad laboral, la que establezca el número máximo de alumnos permitidos. Una vez superadas las evaluaciones correspondientes, se tramitará la expedición del certificado de profesionalidad LABORA/SEPE.

6. EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS Y PARTICIPACIÓN

La participación de los usuarios en la mejora de la prestación de servicios se realizará a través de las siguientes posibilidades:

6.1 Respuesta a las encuestas de satisfacción

Cada dos años HELIXPRESS define un modelo de encuesta para la evaluación de los servicios incluidos en la presente carta a partir de la valoración de: Atención al cliente, calidad de la docencia, instalaciones y oferta de contenidos. La encuesta se entrega en mano a todos los usuarios y se recibe por los mismos medios con un plazo de dos o tres meses.

Además, anualmente se realizará una evaluación específica del profesorado y tras cada formación programada se realiza la evaluación obligatoria.

En cualquier caso, una vez finalizado el plazo de participación, estas encuestas se analizan para evaluar las expectativas de los usuarios. Si las expectativas de los usuarios se encontraran por debajo del nivel de prestación de HELIXPRESS, se establecerá un plan de mejora en el que además de definir las medidas para alcanzar el nivel deseado, se reflejen los plazos y responsables de su ejecución (**Anexo 1: Plan de mejora**). Finalmente se establecen/actualizan Compromisos de Calidad que permitan cumplir con las expectativas, mejorar la satisfacción de los usuarios y mejorar la calidad del servicio ofrecido a los mismos (**Ver Apartado 6. Compromisos e indicadores de Calidad**)

6.2 Sistema de Sugerencias y quejas

HELIXPRESS cuenta con un modelo habilitado para que cualquier parte interesada pueda remitir una sugerencia o queja al centro (**Anexo 2: Formulario de Sugerencias y Quejas**). Dicho registro puede pedirse en la recepción de las instalaciones de HELIXPRESS o descargarse directamente el modelo a través de la página web <https://helix.es/>.

Los interesados podrán presentar su sugerencia o queja:

- a) Entregando el formulario en la recepción de las instalaciones de HELIXPRESS en la Plaça del Dos de Maig, 4, en Paterna (Valencia).
- b) Por correo postal enviando el formulario a la atención de HELIXPRESS en la siguiente dirección: Plaça del Dos de Maig, 4, 46980 Paterna, Valencia.
- c) Enviando el formulario completo a través de nuestro correo electrónico: paterna@helix.es

Para la tramitación de la queja o sugerencia es necesario que el formulario esté adecuadamente cumplimentado e incluya toda la información necesaria. El interesado recibirá constancia de su presentación a través del medio que indique, preferentemente correo electrónico.

Respecto a los plazos de contestación, se informará al interesado en el plazo de 30 días hábiles de las actuaciones realizadas. El transcurso de dicho plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerirse al interesado para que, en un plazo de 15 días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la queja o sugerencia.

Las quejas formuladas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. No condicionarán el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer los interesados.

Siempre que se reciba una queja o sugerencia, se valorará establecer una acción en el plan de mejora (**Anexo 1: Plan de mejora**).

7. COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADORES
Formación en Inglés y Apoyo a formación reglada	Mejora de instalaciones:	
	1) Instalación de rejillas de ventilación	
	2) Instalación de televisión de prueba en aula	€
	3) Renovación progresiva de mobiliario	
	4) Letrero de biblioteca	
	Mejora de la visibilidad para familias: Video web de instalaciones	Nº de vídeos publicados en la web
	Nuevos canales de comunicación: Buzón de sugerencias y quejas	Nº acciones llevadas a cabo para mejorar la comunicación
Formación profesional para el empleo	Nuevos canales de comunicación: Buzón de sugerencias y quejas	Nº acciones llevadas a cabo para mejorar la comunicación

8. SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN

Anualmente la Dirección de HELIXPRESS revisa:

- El cumplimiento de los compromisos de calidad establecidos, a través del seguimiento de los indicadores marcados, generándose un **informe de seguimiento**.

Si la medición del indicador da como resultado el incumplimiento del compromiso (**Anexo 3: Seguimiento de indicadores**), se implantan las

acciones oportunas para corregir las deficiencias en la calidad del servicio en cuestión (**Anexo 1: Plan de mejora**).

Además, en tal caso, se revisarán los compromisos establecidos proponiendo su modificación o estableciendo nuevos compromisos de mejora de acuerdo con los resultados.

b) El cumplimiento del plan de mejora establecido (si procede).

La carta de servicios se actualizará bianualmente tras el análisis de las encuestas y la revisión de compromisos.

9. DIFUSIÓN

9.1 Difusión interna

Aprobada la carta de servicios y tras cada actualización de esta, se realiza una reunión con el personal de HELIEXPRESS para informar a los mismo de los compromisos asumidos, los resultados esperados y en su caso los resultados obtenidos. Si los resultados obtenidos difieren de los esperados y se han establecido medidas de actuación, se informará también a los empleados de las acciones a implementar en la organización y los plazos establecidos para llevarlas a cabo.

También se colgará en el tablón a la entrada de las instalaciones de HELIEXPRESS el formato divulgativo de la carta.

9.2 Difusión externa

Aprobada la carta de servicios y tras cada actualización de esta, se revisará y actualizará en consecuencia el formato divulgativo. Éste, además de estar colgado a la entrada de las instalaciones de HELIEXPRESS para su consulta por parte de cualquier interesado, también se colgará en la página web: <https://helix.es/>.

10. MARCO LEGAL

Las Cartas de Servicios se encuentran reguladas en el artículo tercero del Decreto 30/1999, de 30 de marzo, por el que se aprueba la Carta de los Derechos del

Ciudadano. Por otro lado, la norma UNE 93200:2008 Cartas de servicios, establece los requisitos que deben cumplir las cartas de servicios.

Otras normas de aplicación asociadas a la actividad y a la contratación de los servicios ofertados por HELIXPRESS son:

- El Marco común europeo de referencia para las lenguas: aprendizaje, enseñanza, evaluación según se define en las recomendaciones R (82) 18 y R (98) 6 del Comité de ministros.
- Resolución 27 abril de 2009 Cuestionario para la evaluación de las acciones formativas para el empleo, elaborado por el Servicio Público de empleo Estatal.
- Ley 30/2015, de 9 de septiembre, por la que se regula el 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 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 Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, modificada por la Ley 29/2009, de 30 de diciembre.
- Ley 7/1998, de 13 de abril, de Condiciones Generales de la Contratación.
- Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación.
- 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.

- Real Decreto 1110/2015, de 11 de diciembre, por el que se regula el Registro Central de Delincuentes Sexuales.

En cuanto a las instalaciones en las que HELIXPRESS desarrolla la actividad contratada, el marco legal aplicable es el siguiente:

- Real Decreto 513/2017, de 22 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de instalaciones de protección contra incendios.
- Ley 1/1998, de 5 de mayo, de la Generalitat Valenciana, de Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas y de la Comunicación.
- Real Decreto-ley 21/2020, de 9 de junio, de medidas urgentes de prevención, contención y coordinación para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.

11. DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

11.1 Derechos del consumidor

- El centro de formación prestará al alumno sus servicios docentes y clases durante el horario acordado en condiciones de seguridad y salud adecuadas.
- El centro se reserva el derecho a la modificación de horarios con motivo de la división o racionalización de los grupos. En estos casos siempre primará el propósito de afectar lo menos posible a los intereses de los alumnos.
- En caso de tener que anularse algún grupo porque se reduzca el número mínimo de alumnos para su mantenimiento, HELIXPRESS ofrecerá la alternativa de algún grupo similar en alguno de sus centros, mantendrá el valor del importe de las clases no impartidas en ese mes para el momento que se reincorpore el alumno/a cuando se abra un nuevo grupo o realizará la devolución de las clases no impartidas, estableciéndose su valor como la división del precio de la mensualidad entre los días lectivos del mes y multiplicando este valor por los días que dejan de percibirse las clases (No se devengará otro tipo de compensación por este motivo).
- No se recuperarán clases que no se reciban por no asistencia del alumno. Aquellas que figuren en el calendario del centro como lectivas y que no se impartan por causas derivadas del centro o de los profesores se recuperarán

dentro de los horarios que mejor acomoden a alumnos y profesores, reservándose el centro el establecimiento de dichos horarios.

- El centro comunicará la no asistencia de alumnos menores de edad a sus padres o tutores a partir de la solicitud expresa de los padres o tutores.
- PILAR MARTÍNEZ ALCANTARILLA es la responsable del tratamiento de sus datos personales y le informa que serán tratados de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 de 27 de abril de 2016 (GDPR) con el consentimiento del representante legal del interesado siendo la finalidad del tratamiento la realización de actividades de ocio y formación. Sus datos se conservarán mientras haya un interés mutuo para mantener el fin del tratamiento y no se comunicarán a terceros sin su consentimiento.

Derechos que le asisten: Derecho a retirar este consentimiento en cualquier momento. Derecho de acceso, rectificación, portabilidad y supresión de los datos y de limitación u oposición al tratamiento. Derecho a presentar una reclamación ante la Autoridad de control (www.aepd.es) si considera que el tratamiento no se ajusta a la normativa vigente.

- El centro dispone de un libro de reclamaciones a disposición de cualquiera que lo solicite.

11.2 Deberes del consumidor

Las presentes normas son de obligado cumplimiento para alumnos, padres y tutores:

- Los pagos de la matrícula y las mensualidades son requisito imprescindible para la asistencia a clase. Las mensualidades se abonarán entre los días 1 y 7. El impago de una mensualidad dentro de plazo devengará un incremento del 10% de la cantidad. El impago de una mensualidad será motivo de baja del alumno con pérdida de matrícula, que deberá volver a ser abonada de querer reingresar en el centro. De realizarse devolución del recibo por la entidad bancaria del alumno en la modalidad de pago con cargo en cuenta, se le cargarán a éste los gastos correspondientes, que se establecen en 10 euros.
- En el caso de pagos de mensualidades fraccionadas la cantidad a abonar corresponderá al 70% de la mensualidad total para un periodo de medio mes y el 35% en el caso de un cuarto de mes, no existiendo otras posibilidades.

- Las bajas deben avisarse en la secretaría antes del día 20 del mes anterior al que se desea realizar. Sólo en estos casos se realizarán devoluciones. De no ser así, el alumno podrá aprovechar el pago de la mensualidad dentro de los tres siguientes meses, liquidando en su caso las posibles diferencias de precio que obedezcan a cambios de tarifa generales. La no asistencia del alumno a clase no se considerará motivo de baja sin la previa notificación.
- No se admitirá la baja de algún mes por acumulación de festivos o motivos similares, para la posterior reincorporación del alumno después del periodo festivo, ya que estos comportamientos pueden causar la anulación del grupo porque éste se quede sin el número mínimo de alumnos para su viabilidad. De producirse esta situación el alumno que se quiera reincorporar deberá abonar el mes faltado. En el momento de la matrícula, si es online, aceptamos la firma como válida con el envío por correo de la inscripción; el alumno podrá solicitar uno de los calendarios de días lectivos de los centros HELIXPRESS, calendarios que son los únicos válidos para las consideraciones de días lectivos o no lectivos.
- El precio de las mensualidades de los cursos en grupo se calcula según el total de días del curso y no por la cantidad de días mensuales, por lo que no se aplicarán descuentos por acumulación de festivos en un mes, al igual que no se incrementan los precios los meses que disponen de más clases.
- La información que proporciona el centro al respecto de convocatorias oficiales de exámenes, normativas, documentación, gestión e información general de éstas, siempre lo es de manera no vinculante, desinteresada y como servicio adicional al alumno. Será obligación del alumno corroborar todos los datos relativos a estos aspectos o sus posibles modificaciones en los centros oficiales y en ningún momento se podrá responsabilizar al centro por estas cuestiones, así como por la gestión de matrículas y otras gestiones que se realicen utilizando las instalaciones del centro.
- En el caso de alumnos de las Escuelas de Verano, campamentos de verano y similares, el presente documento autoriza a la realización de las excursiones, actividades programadas, asistencia a piscina y actividades fuera del centro. En caso de que el participante requiriera tratamiento médico urgente o tuviera que ser intervenido sin haber podido localizar al padre, madre o tutor, a través

de la presente se autoriza al personal de HELIXPRESS a tomar las medidas oportunas, renunciando a formular reclamación alguna a HELIXPRESS y sus titulares por las posibles consecuencias de dichas medidas. También se autoriza a la toma de imágenes para motivos promocionales y publicitarios de las actividades de HELIXPRESS, pudiendo los padres ejercer su derecho a que no se tomen, solicitándolo por escrito en la secretaría de los centros.

- o No se aceptarán tratos incorrectos a profesores, alumnos o personal del centro, por parte tanto de alumnos como de sus representantes legales, así como deterioro o sustracción de material, pudiendo ser motivo de expulsión del alumno sin derecho a devolución de la mensualidad.

El centro se reserva el derecho de actualización, modificación y rectificación de la presente normativa para adecuarla a las necesidades que sobrevengan, así como la suspensión del servicio en caso de no cumplimiento por parte de los alumnos de dicha normativa, sin compensación adicional o devolución.

12. ENTRADA EN VIGOR Y VIGENCIA

PREPARADO POR:	APROBADO POR:
	Dirección General
VIGENCIA: diciembre 2021-diciembre 2023	



CARTA DE SERVICIO

FECHA: diciembre 2021
ED: 00



ANEXO 2: FORMULARIO DE SUGERENCIAS Y QUEJAS

SUGERENCIA

QUEJA

SE RUEGA NO RELLENAR LA PARTE SOMBREADA

FECHA:	QUIEN EMITE (OPCIONAL):
DESCRIPCIÓN DE SUGERENCIA/ QUEJA:	
INDICAR DATOS DE CONTACTO PARA DAR RESPUESTA (Preferiblemente correo electrónico)	
Si de su queja se evidencia el incumplimiento de alguno de los compromisos adquiridos en esta Carta de Servicios, la Dirección de HELIXPRESS, contactará con usted para explicarle las circunstancias del incumplimiento y las medidas adoptadas para su subsanación. La respuesta será tramitada por el mismo canal de recepción o por el canal que el usuario indique en los plazos establecidos.	
RESPUESTA:	
PERSONA QUE EMITE LA RESPUESTA:	PERSONA QUE RECIBE LA RESPUESTA:
.....
FECHA:	FECHA:
FIRMA:	FIRMA: