



CENTRO DE FORMACIÓN  
**DEL AGUA**  
EMASESA METROPOLITANA

# CARTA DE SERVICIOS





## Índice.

El Centro de Formación del Agua de EMASESA.	1
Misión del Centro de Formación del Agua.	2
Objetivos de la Carta de Servicios.	3
Organización del Centro de Formación del Agua.	3
Servicios que presta el Centro de Formación del Agua.	4
Información de contacto.	5
Derechos de las personas usuarias de los servicios del centro.	6
Obligaciones de las personas usuarias de los servicios del centro.	6
Relación de las normas reguladoras de los servicios.	7
Canales de participación.	8
Fecha de entrada en vigor de la Carta de Servicios.	8
Compromiso de calidad e indicadores.	9
Presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones. Medidas de subsanación.	10



*Las **Cartas de Servicios** son los documentos que constituyen los instrumentos a través de los cuales los Organismos y otras Entidades informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación. Su origen está vinculado a conseguir la mejora de los servicios públicos atendiendo a las demandas de los ciudadanos, informándoles sobre las herramientas para su colaboración y participación.*

## El Centro de Formación del Agua de EMASESA.

El sector del agua viene experimentando un proceso de cambios y transformaciones, derivados de la aplicación de las nuevas tecnologías, la adecuación a la normativa española y europea para impulsar el ahorro del agua, la protección y reutilización de los recursos, el control de la polución y la lucha contra los déficits del agua. Cambios, que exigen profesionales bien formados para poderlos afrontar.

En 1999, EMASESA adoptó un fuerte compromiso con la formación creando el Centro de Formación del Agua, un referente a nivel nacional en materia de formación y aplicación de nuevas tecnologías en el sector del agua.

Las instalaciones del Centro de Formación del Agua constituyen un espacio único y especializado donde pueden realizarse cursos que requieran zonas de prácticas reales apropiadas, y esto constituye un valor diferencial frente a la oferta existente en el mercado.



El Centro de Formación del Agua, tiene su sede en la antigua Estación de Filtraje de Agua de La Algaba, ubicada en la carretera de San Jerónimo a La Algaba. En su día, fue una Estación de Tratamiento de aguas no potables, que se extraían del río y, tras ser sometida a varios procesos, se destinaba al riego de jardines, limpieza de calles y extinción de incendios. Fue utilizada por última vez en 1981. EMASESA rehabilitó estas instalaciones para destinarlas a fines formativos y educativos.

Las instalaciones del Centro de Formación del Agua son dinámicas, inmersas en un proceso constante de adaptación, para reproducir las condiciones de trabajo propias de las tareas a ejecutar por los trabajadores y trabajadoras del sector del agua.



## Misión del Centro de Formación del Agua.

El Centro de Formación del Agua, constituido por EMASESA, como empresa pública del agua con un marcado compromiso social, tiene como finalidad la Formación en el sector del agua, tanto la continua, destinada a los trabajadores, como la Ocupacional, para aquellas personas que aún no tienen empleo, poniendo especial interés en un enfoque práctico, contribuyendo a su incorporación al mercado laboral.

Nuestro objetivo es transferir los conocimientos acumulados por las/los profesionales de EMASESA y sus procedimientos de trabajo a todos los perfiles profesionales del sector del agua, siguiendo una metodología eminentemente práctica y cualificadora.



## Objetivos de la Carta de Servicio del Centro de Formación del Agua.

Esta carta de servicio tiene los siguientes objetivos:

- Describir y hacer público los servicios que ofrece el Centro de Formación del Agua de EMASESA.
- Informar a las personas que usan los servicios del Centro y la ciudadanía en general de los compromisos de calidad asumidos para los servicios que se prestan.
- Informar al alumnado y personas interesadas de sus derechos y deberes.
- Difundir los canales de comunicación y participación establecidos para la mejora continua de nuestros servicios formativos.

## Organización del Centro de Formación del Agua.

La Empresa Metropolitana de Abastecimiento y Saneamiento de Aguas de Sevilla (EMASESA) [www.emasesa.com](http://www.emasesa.com), creó el Centro de Formación del Agua para la impartición de formación especializada del sector del agua.

El área responsable del Centro de Formación del Agua es el Departamento de Formación y Cátedra de la División de Recursos Humanos, que se encuentra adscrita a la Dirección de Servicios Corporativos.

La Consejería Delegada de EMASESA es el órgano responsable de la aprobación de la presente carta y ha designado al Departamento de Formación y Cátedra para su implantación, seguimiento y control.





## Servicios que presta el Centro de Formación del Agua.

Los servicios que presta el Centro de Formación y que se encuentran en el ámbito de esta carta de servicios son:

- Impartición de **cursos propios del sector del agua** en aula y zona de prácticas.
- Impartición de los siguientes **certificados de profesionalidad** para los que el Centro de Formación está acreditado por la Junta de Andalucía como centro colaborador de FPE (Formación Profesional Empleo):

- **Familia: ENERGÍA Y AGUA (ENA):**

- ORGANIZACIÓN Y CONTROL DE MONTAJE Y MANTENIMIENTO DE REDES E INSTALACIONES DE AGUA Y SANEAMIENTO (ENAA0109).
- MONTAJE Y MANTENIMIENTO DE REDES DE AGUA (ENAT0108).

- **Familia: INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO (IMA):**

- OPERACIONES DE FONTANERÍA Y CALEFACCIÓN-CLIMATIZACIÓN DOMÉSTICA (IMAI0108).

- **Familia: SEGURIDAD Y MEDIOAMBIENTE (SEA)**

- OPERACIÓN DE ESTACIONES DE TRATAMIENTO DE AGUAS (SEAG0210).





## Información de contacto.

El Centro de Formación del Agua se encuentra en la Ctra. de Sevilla a La Algaba, A-8006 km 22,5 (junto a Viveros Guadalquivir) 41015 Sevilla. Acceso con vehículo privado, disponible zona de aparcamiento gratuito.



Correo electrónico: [formacion@emasesa.com](mailto:formacion@emasesa.com)

Teléfono de contacto: **955 477 893** (días laborables de 9:00 a 14:00 horas.).

Oficinas Centrales de EMASESA: Calle Escuelas Pías, nº 1, 41003 - Sevilla.

Teléfono de información: **955 010 010** (24 horas/365 días del año). [www.emasesa.com](http://www.emasesa.com)



## Derechos de las personas usuarias de los servicios del centro.

- Recibir una formación de calidad.
- Disponer de espacios de aprendizaje seguros y con las medidas adecuadas de Prevención.
- Recibir información y asesoramiento sobre los cursos ofertados por el Centro.
- Expresar su valoración y opinión de los cursos recibidos mediante encuestas anónimas.
- Disponer de canales para la presentación de quejas y sugerencias.
- Tener cubierto el riesgo de accidente derivado de la asistencia al curso.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Obtener diploma al finalizar el curso superados los criterios de evaluación establecidos.
- Protección y tratamiento adecuado de sus datos personales e imagen.
- Ser tratado en todo momento con el debido respeto y consideración.

## Obligaciones de las personas usuarias de los servicios del centro.

- Cumplir con los requisitos de acceso a cada curso a la fecha de inicio.
- Aportar la documentación solicitada en plazo, responsabilizándose de su veracidad.
- Seguir las normas y medidas establecidas de prevención de riesgos y seguridad.
- Seguir con aprovechamiento el curso y realizar las actividades propuestas.
- Asistir a las clases y justificar las faltas de asistencia.
- Abonar el importe de la matrícula en plazo.
- Tratar con el debido respeto y consideración a profesorado y alumnado.
- Respetar las instalaciones y equipamiento utilizado en los cursos.
- Cuidar los materiales de trabajo que se entreguen.
- Facilitar información de su situación laboral para realizar seguimiento de la idoneidad de la formación.



## Relación de las normas reguladoras de los servicios.

Las principales normas reguladoras de aplicación de los servicios formativos ofertados por el centro son:

- Norma UNE 93200:2008: Cartas de Servicios. Requisitos.
- Reglamento General de la Unión Europea de Protección de Datos (“RGPD”) 2018/1725 del Parlamento y del Consejo Europeo de fecha 23/10/2018, así como otras disposiciones legales de aplicación.
- Política de privacidad de EMASESA (<https://www.emasesa.com/politica-de-privacidad/>)
- Normativa vigente de Prevención de Riesgos laborales, conforme a lo establecido en el Reglamento de los Servicios de Prevención RD 39/1997 del 17 de enero, con alcance para toda la empresa de aplicación en cada curso.
- BOE 295, 8 diciembre de 2011: Certificado de Profesionalidad de Operación de estaciones de tratamiento de aguas (SEAG0210).
- BOE 136, 8 junio de 2011: Certificado de Profesionalidad de Organización y control del montaje y mantenimiento de redes e instalaciones de agua y saneamiento (ENAA0109).
- BOE 231, 24 septiembre de 2009: Certificado de Profesionalidad de Operaciones de fontanería y calefacción/climatización doméstica (IMAI0108).
- BOE 219, 10 septiembre de 2008: Certificado de Profesionalidad de Montaje y mantenimiento de redes de agua (ENAT0108).





## Canales de participación.

El Centro de Formación del Agua promueve diferentes cauces para la participación que permitan conocer las inquietudes, necesidades y expectativas de las personas usuarias de los servicios.

A través de estos canales todas las partes interesadas pueden participar en la revisión de la presente carta de servicios, aportando valor y colaborando en la mejora continua del Centro. Los medios para participar, indicando el asunto del contacto, son los siguientes:

- Correo electrónico a la dirección: [formacion@emasesa.com](mailto:formacion@emasesa.com)
- A través del teléfono **955 01 00 10**
- En las encuestas de satisfacción anónimas que se entregan al alumnado en cada curso.
- Personalmente en el propio Centro de Formación del Agua.

## Fecha de entrada en vigor de la Carta de Servicios.

Esta carta es de aplicación desde el 1 de mayo de 2021.

Vigencia máxima 2 años.





## Compromisos de calidad e indicadores.

A continuación, se expresan los compromisos de calidad asumidos por la organización y los indicadores que permiten medir su cumplimiento.

COMPROMISO	INDICADOR
Conseguir una puntuación media superior a 4,5 puntos (escala de 1-6) en la valoración general de los cursos otorgada por el alumnado.	Media trimestral de las puntuaciones otorgadas por el alumnado para este apartado en las encuestas de los cursos finalizados en este periodo.
Dar una respuesta en un plazo máximo de 5 días hábiles a cualquier reclamación o queja recibida en el 90% de los casos.	% de respuestas enviadas con posterioridad a 5 días hábiles respecto del total de reclamaciones/quejas recibidas en un trimestre.
Obtener una valoración media del profesorado de cada curso superior a 4,5 puntos (escala de 1-6) otorgada por el alumnado de los cursos.	Media trimestral de las puntuaciones otorgadas por el alumnado teniendo en cuenta todos los apartados de valoración del profesorado en las encuestas de los cursos finalizados en este periodo.
Conseguir una valoración media de los aspectos directamente relacionados con el curso (temario, documentación, horarios, duración y valor del contenido) superior a 4,5 puntos (escala de 1-6) otorgada por el alumnado de los cursos.	Media trimestral de las puntuaciones otorgadas por el alumnado teniendo en cuenta todos los apartados de valoración del profesorado en las encuestas de los cursos finalizados en este periodo.
Obtener una puntuación media superior a 4 puntos (escala de 1-6) en las condiciones del aula, instalaciones y medios materiales empleados en los cursos otorgada por el alumnado.	Media trimestral de las puntuaciones otorgadas por el alumnado teniendo en cuenta todos los apartados de valoración del curso en las encuestas de los cursos finalizados en este periodo.
Entrega en plazo inferior a 15 días de los certificados emitidos por el Centro de Formación al alumnado que finalice con éxito la actividad formativa en el 100% de los casos.	% de certificados enviados al alumnado pasados 15 días desde la finalización del curso respecto del total de certificados correspondientes a los cursos finalizados en un trimestre.
Conseguir 0 accidentes que tengan como consecuencia la pérdida de clases del alumnado, no siendo por comportamientos imprudentes o incumplimientos de las normativas de prevención establecidas, realizando las prácticas de los cursos en un entorno.	Número de accidentes en el trimestre que han implicado la pérdida de clases del alumnado cuando se determine (una vez realizado el análisis de las causas) que no están motivados por comportamientos imprudentes o por el incumplimiento de la normativa en materia de prevención por parte del alumnado.

El Departamento de Formación y Cátedra será el responsable de la medición, análisis y seguimiento de los indicadores correspondientes a los compromisos de calidad.



## Presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones. Medidas de subsanación.

Se podrán presentar sugerencias, quejas y reclamaciones relativas tanto a la prestación de los servicios incluidos en la presente carta como relativos al incumplimiento de los compromisos asociados a dichos servicios, de las siguientes formas:

- Telefónicamente a través del **955 010 010**
- Cumplimentando las **hojas de reclamaciones** que se localizan en el Centro de Formación o en la Sede Central de EMASESA.
- En los apartados correspondientes de las **encuestas** que cumplimenta el alumnado de cada curso.
- A través del correo electrónico **formacion@emasesa.com**
- A través de **escrito** presentado en el Centro de Formación o en el registro de la Sede Central de EMASESA.

El mecanismo de tratamiento es el siguiente:

- Estudio de la reclamación recibida, determinando el derecho o compromiso incumplido.
- Análisis de los motivos y causas que han generado el incumplimiento.
- Determinación de las acciones que eliminen las causas detectadas.
- Comunicación de la resolución de la reclamación en un plazo no superior a 5 días hábiles por el mismo canal por el que se recibió, y si proceden medidas para subsanar el incumplimiento a la persona afectada.

Esta carta de servicios cumple con los requisitos de la norma **UNE 93200:2008**

El seguimiento de los indicadores del cumplimiento de los compromisos de calidad puede realizarse a través de **www.emasesa.com**

Versión 01, de junio de 2021 (vigencia máxima hasta mayo 2023)



Ctra. A-8006 / Km 22,5  
CP: 41015 - Sevilla



955 477 893



[formacion@emasesa.com](mailto:formacion@emasesa.com)



[www.aulavirtual.emasesa.com](http://www.aulavirtual.emasesa.com)  
[www.emasesa.com](http://www.emasesa.com)



#TuAgua