



CARTA DE SERVICIOS

LAKKUN INNOVACIÓN S.L.U.

Edición: 1.0

Fecha de entrada en vigor: 25 de mayo de 2026

Periodo de vigencia: 2026–2028

1. PRESENTACIÓN

La presente Carta de Servicios de LAKKUN INNOVACIÓN tiene como finalidad informar a alumnado, empresas colaboradoras y demás grupos de interés sobre los servicios prestados por la entidad, los compromisos de calidad asumidos, los derechos y obligaciones de las personas usuarias y los mecanismos establecidos para evaluar y mejorar continuamente la calidad de los servicios ofrecidos.

Esta Carta de Servicios ha sido elaborada conforme a los requisitos establecidos en la Norma UNE 93200:2008 “Cartas de Servicios. Requisitos”.

2. DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA ORGANIZACIÓN

Denominación social

LAKKUN INNOVACIÓN S.L.U.

Actividad principal

Prestación de servicios de formación profesional, formación para el empleo, formación continua, formación privada especializada y servicios complementarios de orientación y acompañamiento formativo.

Unidad responsable de la Carta

Dirección de Calidad y Atención al Alumnado.

Canales de contacto

- Atención telefónica a través del teléfono 950 27 76 31
- Correo electrónico corporativo info@lakkun.es
- Página web corporativa www.lakkun.es
- Atención presencial en C/ Lope de Rueda, 14, Almería.

- Plataforma virtual de formación.
 - Redes sociales corporativas.
-

3. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Misión

Desarrollar acciones formativas de calidad orientadas a mejorar la empleabilidad, la cualificación profesional y el desarrollo personal del alumnado y de las organizaciones.

Visión

Ser una entidad de referencia en el ámbito de la formación por su excelencia académica, innovación metodológica y orientación al alumnado.

Valores

- Orientación al cliente.
 - Calidad y mejora continua.
 - Transparencia.
 - Profesionalidad.
 - Innovación educativa.
 - Igualdad de oportunidades.
 - Compromiso social.
 - Accesibilidad y cercanía.
-

4. SERVICIOS PRESTADOS

LAKKUN INNOVACIÓN presta los siguientes servicios:

1. Formación presencial.
2. Formación online y teleformación.
3. Formación mixta.
4. Formación subvencionada.
5. Formación bonificada para empresas.
6. Cursos de especialización profesional.
7. Orientación laboral y profesional.
8. Tutorías y acompañamiento formativo.
9. Gestión administrativa de matrículas y certificados.
10. Evaluación del aprendizaje y emisión de diplomas.

11. Asesoramiento a empresas en planes formativos.
12. Gestión de prácticas profesionales.
13. Atención y resolución de incidencias académicas.
14. Información y asesoramiento sobre acciones formativas.

Estos servicios constituyen el alcance de la presente Carta de Servicios.

5. DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS

Las personas usuarias de los servicios de LAKKUN INNOVACIÓN tienen derecho a:

- Recibir información clara, veraz y actualizada.
 - Acceder a una formación de calidad.
 - Ser atendidas con respeto y profesionalidad.
 - Recibir respuesta a consultas, sugerencias y reclamaciones.
 - Obtener confidencialidad en el tratamiento de sus datos.
 - Acceder a recursos didácticos adecuados.
 - Recibir evaluación objetiva y transparente.
 - Obtener acreditación de la formación realizada conforme a los requisitos establecidos.
 - Disponer de canales de comunicación accesibles.
 - Recibir información sobre incidencias que afecten al servicio.
-

6. OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Las personas usuarias se comprometen a:

- Facilitar información veraz en los procesos de inscripción.
 - Respetar las normas de convivencia y funcionamiento.
 - Hacer un uso adecuado de las instalaciones y plataformas.
 - Cumplir los requisitos académicos y administrativos.
 - Respetar al personal docente y administrativo.
 - Mantener conductas adecuadas durante las acciones formativas.
 - Cumplir la normativa de protección de datos y propiedad intelectual.
-

7. NORMATIVA APLICABLE

La actividad de LAKKUN INNOVACIÓN se desarrolla conforme a la normativa aplicable vigente, entre la que se encuentra:

- Legislación en materia de formación profesional y formación para el empleo.
- Normativa de protección de datos personales.
- Normativa de prevención de riesgos laborales.
- Normativa de igualdad y no discriminación.
- Normativa autonómica y estatal aplicable a centros de formación.
- Norma UNE 93200:2008 Cartas de Servicios.

La normativa actualizada podrá consultarse a través de los canales oficiales de la organización.

8. COMPROMISOS DE CALIDAD

LAKKUN INNOVACIÓN asume los siguientes compromisos de calidad:

Compromiso	Indicador	Objetivo
Responder consultas de información	% consultas respondidas en menos de 48 horas laborables	≥ 95%
Inicio puntual de las acciones formativas	% cursos iniciados en fecha prevista	≥ 98%
Disponibilidad de plataforma online	% disponibilidad mensual	≥ 99%
Entrega de diplomas y certificados	Tiempo medio de entrega	≤ 15 días
Atención a incidencias	Tiempo medio de respuesta	≤ 48 horas
Satisfacción del alumnado	Encuesta de satisfacción global	≥ 8/10
Calidad docente	Valoración media del profesorado	≥ 8/10
Actualización de contenidos	% acciones formativas revisadas anualmente	100%
Resolución de reclamaciones	% reclamaciones contestadas en plazo	≥ 95%
Accesibilidad y atención personalizada	Valoración de atención recibida	≥ 8/10

La medición de estos indicadores se realizará periódicamente mediante cuadro de mando interno.

9. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Para garantizar el cumplimiento de los compromisos establecidos, se realizará:

- Seguimiento trimestral de indicadores.
- Revisión semestral de resultados.
- Análisis anual de satisfacción.
- Auditorías internas de calidad.
- Evaluación de incidencias y reclamaciones.
- Revisión de acciones correctivas y preventivas.

Los resultados podrán difundirse mediante:

- Página web corporativa.
 - Informes internos.
 - Comunicaciones institucionales.
 - Memorias anuales de calidad.
-

10. PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

Las personas usuarias podrán participar en la mejora de los servicios mediante:

- Encuestas de satisfacción.
 - Formularios de sugerencias.
 - Reclamaciones y quejas.
 - Reuniones de seguimiento.
 - Evaluaciones docentes.
 - Canales digitales de comunicación.
-

11. QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Las personas usuarias podrán presentar sugerencias, quejas o reclamaciones a través de:

- Correo electrónico.
- Formulario web.
- Atención presencial.
- Atención telefónica.
- Plataforma virtual.

Plazos de respuesta

- Acuse de recibo: máximo 48 horas laborables.
- Resolución o respuesta motivada: máximo 15 días laborables.

Todas las reclamaciones serán registradas, analizadas y tratadas conforme al procedimiento interno de calidad.

12. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN Y MEJORA

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos establecidos, LAKKUN INNOVACIÓN adoptará, según proceda:

- Comunicación individualizada a las personas afectadas.
- Medidas correctoras inmediatas.
- Revisión de procesos internos.
- Refuerzo de recursos humanos o tecnológicos.
- Acciones formativas internas.
- Compensaciones académicas cuando proceda.
- Seguimiento específico de incidencias reiteradas.

13. ACCESIBILIDAD Y ATENCIÓN INCLUSIVA

LAKKUN INNOVACIÓN promoverá:

- Igualdad de trato y oportunidades.
- Accesibilidad digital y comunicativa.
- Lenguaje claro y comprensible.
- Atención personalizada.
- Adaptaciones razonables cuando proceda.

14. DIFUSIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

La presente Carta de Servicios estará disponible a través de:

- Página web corporativa.
 - Instalaciones de la organización.
 - Plataforma virtual.
 - Solicitud directa a la entidad.
-

15. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

La Carta de Servicios será revisada, como mínimo, cada dos años o cuando se produzcan cambios relevantes en los servicios, normativa o compromisos asumidos.

16. APROBACIÓN

La Dirección de LAKKUN INNOVACIÓN aprueba la presente Carta de Servicios y se compromete a dotar los recursos necesarios para garantizar su cumplimiento y mejora continua.

17. CONTROL DOCUMENTAL

Elemento	Detalle
Documento	Carta de Servicios
Organización	LAKKUN INNOVACIÓN
Versión	1.0
Fecha de aprobación	25/05/2026
Fecha de entrada en vigor	25/05/2026
Responsable	Dirección de Calidad
Próxima revisión	Mayo 2028

