

# Carta de Servicios

## Centro de Formación. Fundación Dfa

Publicamos los resultados de los compromisos adquiridos en la carta de servicios del centro de formación de Fundación Dfa.

### Compromisos de calidad e indicadores. Programación convocatoria 2020.

COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	RESULTADOS
Mantener un sistema de calidad certificado según norma UNE-EN ISO 9001:2015	Certificado en vigor	Certificación en vigor hasta el 04/11/2023
Mantener un sistema de gestión ambiental certificado según norma UNE-EN ISO 14001:2015	Certificado en vigor	Certificación en vigor hasta el 04/11/2023
Comprometerse a responder a las solicitudes de información sobre acciones formativas y sus condiciones telefónicamente, personalmente, por correo electrónico u otras vías en el plazo de 24 horas	% de cumplimiento	100% de cumplimiento
Dar respuesta a toda sugerencia o queja, identificada y comprobada, en un plazo máximo de 7 días.	% de cumplimiento	100% Respondidas y analizadas
Mejorar las puntuaciones de los certificados de profesionalidad presentados a revisión, por lo menos en 2 puntos.	Puntuación obtenida	100%
Comunicar personalmente o por teléfono la admisión de los alumnos seleccionados en primera instancia, en los cursos, en un plazo máximo de 24 horas posteriores al informe de selección (días hábiles)	% de cumplimiento	100% de cumplimiento
Tener la disponibilidad de un técnico informático para solucionar cualquier problema técnico que se produzca en el aula, en un plazo máximo de 24 horas (días hábiles)	% de cumplimiento	Nº Incidencias solucionadas en plazo: 100%
Entregar en todas las acciones formativas el material fungible básico, el primer día de comienzo de la acción formativa.	% de cumplimiento	100%
El material didáctico entregado coincidirá con la Hoja de Condiciones, que se entrega el primer día de comienzo de la acción formativa.	% de cumplimiento	100%
Informar de las ofertas de empleo actualizadas	Semanalmente	Semanalmente
Revisión y seguimiento de la Carta de Servicios	Por convocatoria finalizada o ante cambios relevantes	Por convocatoria finalizada.