

## CERTIFICADOS DE PROFESIONALIDAD

### - ZARAGOZA

- Gestión contable y auditoría
- Gestión integrada de recursos humanos
- Actividades de gestión administrativa
- Asistencia a la dirección
- Actividades administrativas en la relación con el cliente
- Asistencia documental y de gestión en despacho
- Operaciones auxiliares de servicios administrativos
- Operaciones de grabación y tratamiento de datos
- Inserción laboral de personas con discapacidad
- Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales.
- Atención sociosanitaria a personas dependientes en domicilio.
- Atención al alumnado con necesidades educativas especiales.
- Creación y gestión de microempresas
- Sistemas microinformáticos
- Desarrollo de aplicaciones con tecnología web
- Confección y publicación de páginas web
- Gestión de llamadas de teleasistencia
- Docencia para la formación profesional
- Arreglos y adaptaciones de prendas y artículos de textil y piel
- Cortinaje y complementos de decoración
- Promoción e intervención socioeducativa de personas con discapacidad.
- Promoción para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Empleo doméstico
- Limpieza de superficies y mobiliario en edificios y locales.
- Dinamización de actividades de tiempo libre educativo infantil y juvenil.
- Información Juvenil.
- Dirección y coordinación de actividades de tiempo libre educativo infantil y juvenil.
- Mediación comunitaria.
- Actividades de gestión administrativa.
- Asistencia a la gestión de los procedimientos tributarios

### - HUESCA Y TERUEL

- Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales
- Inserción laboral de personas con discapacidad.
- Operación de grabación y tratamiento de textos y documentos.

### OTRAS ACCIONES FORMATIVAS

- Cursos de la Fundación Tripartita
- Cursos de Formación para el Empleo para trabajadores preferentemente ocupados

## NUESTROS CENTROS

### Pomarón Zaragoza

C/ José Luis Pomarón, 9 2<sup>a</sup>. 50008 Zaragoza  
Tfno. **976 701 702**  
Autobuses: Ci1, Ci2, 24, 29, 30, 38, 39, 40.

### Vadorrey Zaragoza

C/ Jesús Gracia, 2. 50014 Zaragoza  
Tfno. **976 59 59 59**  
Autobuses: 44, Ci1, Ci2, 39

### Huesca

C/ Aragón, 3. 22006 Huesca  
Tfno. **974 23 06 46**  
Autobús: línea azul

### Teruel

C/ Ripalda, 5. 44001 Teruel  
Tfno. **978 619 619**



Plazas de aparcamiento accesible.

### Horario de atención al público:

De Lunes a Viernes  
de 9:00 a 14:00 y de 16:00 a 19:00.

[www.fundaciondfa.es](http://www.fundaciondfa.es)  
[formacion@fundaciondfa.es](mailto:formacion@fundaciondfa.es)

### MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN

*En el caso de incumplimiento de los compromisos, el Centro de Formación de Fundación DFA se compromete a analizar las causas y a aplicar las acciones correctivas oportunas con el objetivo de que no se repita dicho incumplimiento. Se proporcionará información puntual a los/as usuarios/as de las decisiones tomadas. El Centro de Formación está adscrito al Sistema Arbitral de Consumo del Gobierno de Aragón.*

Fecha de entrada en vigor: 8 de noviembre de 2011  
Vigencia: 04.11.2026



# Centro de formación

## CARTA DE SERVICIOS

PLAN DE FORMACIÓN PARA EL EMPLEO  
DE ARAGÓN Y OTROS PROGRAMAS FORMATIVOS  
COFINANCIADOS POR EL F.S.E.

## OBJETIVOS

El objetivo y fin que se propone con la publicación de esta **Carta de Servicios** es facilitar información de nuestros servicios, así como de los compromisos de calidad adquiridos y de los derechos y obligaciones de los alumnos enmarcados en las acciones formativas pertenecientes al **Plan de Formación para el Empleo del Gobierno de Aragón y otros Programas Formativos cofinanciados por el F.S.E..**

## NORMAS REGULADORAS

Consultar anexo de normas reguladoras en el tablón de anuncios y en página web del Centro.

## FORMAS DE PARTICIPACIÓN

Las **sugerencias, quejas o reclamaciones** se harán a través de encuestas u otros medios de forma escrita, correo electrónico, o bien a nivel personal comentando la incidencia al profesor o al responsable del centro.

Las **sugerencias, quejas o reclamaciones** con respecto a la Carta de Servicios serán tenidas en cuenta en la revisión de la misma.

Correo para sugerencias, quejas o reclamaciones:  
[formacion@fundaciondfa.es](mailto:formacion@fundaciondfa.es)

## OBLIGACIONES DEL ALUMNADO

- Estar **inscrito en las Oficinas de Empleo del INAEM**
- **Aportar la documentación** que se le solicite, en plazo, y responsabilizarse de su veracidad
- **Asistir diariamente al curso** y seguirlo con aprovechamiento
- **Justificar documentalmente** las faltas de asistencia
- **No abandonar el curso pasados 5 días lectivos** para incorporarse a otra acción formativa del Plan de Formación para el Empleo
- Asistir y seguir con aprovechamiento el curso, sin incurrir en más de **tres faltas de asistencia no justificadas** al mes
- Tratar con **respeto y consideración** tanto a profesores y personas del centro, como a compañeros del curso
- Cuidar las **instalaciones y materiales** del centro

| COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES  |  |
|---|--|
| COMPROMISOS   | INDICADORES  |
| Mantener un sistema de calidad certificado según norma UNE-EN ISO 9001:2015   | Certificado en vigor                                   |
| Mantener un sistema de gestión ambiental certificado según norma UNE-EN ISO 14001:2015.   | Certificado en vigor                                   |
| 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                                      |
| Dar respuesta a toda sugerencia o queja, identificada y comprobada, en un plazo máximo de 7 días.   | % de cumplimiento                                      |
| 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                                      |
| 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                                      |
| Entregar en todas las acciones formativas el material fungible básico, el primer día de comienzo de la acción formativa.  | % de cumplimiento                                      |
| El material didáctico entregado coincidirá con la Hoja de Condiciones, que se entrega el primer día de comienzo de la acción formativa.   | % de cumplimiento                                      |
| Informar de las ofertas de empleo actualizadas en el tablón de anuncios.  | Semanalmente   |
| Revisión y seguimiento de la Carta de Servicios.  | Por convocatoria finalizada o ante cambios relevantes. |

## DERECHOS DEL ALUMNADO

- Ser **tratado con el debido respeto** y consideración.
- **Recibir información** de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro de Formación con respecto a las acciones formativas de Formación Ocupacional de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
- Ser objeto de una **atención directa** y personalizada.
- Recibir una **formación de calidad**, actualizada y con equipamientos e infraestructuras adecuados.
- **Recibir el material del curso en tiempo** y cuando el profesor lo tenga en consideración.
- **Gratuidad absoluta** del curso.
- **Información, recogida y tramitación de becas** en caso de desempleados y personas con discapacidad reconocida o con incapacidad permanente.
- **Información sobre prácticas** no laborales.
- Obtener un diploma por asistencia al **75% del curso** con aprovechamiento.
- Tener **cobertura de riesgos** por accidentes.
- Recibir **información y orientación laboral**.
- Protección de sus **datos personales**.
- Recibir **servicios de calidad** y presentar quejas y sugerencias, sobre el servicio prestado por el Centro.

## COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

**Comunicación interna:** mediante su difusión en intranet y en el tablón de anuncios.

**Comunicación externa:** mediante su publicación en la página Web: [www.fundaciondfa.es](http://www.fundaciondfa.es) y folletos publicitarios disponibles en el centro.

**Comunicación externa de los resultados:** se publicarán en el tablón de anuncios del centro, por convocatoria finalizada.

**Anexo a Carta de Servicios** con normativa vigente en [www.fundaciondfa.es](http://www.fundaciondfa.es) y tablón de anuncios.