



# *Carta de servicios* **Centro de Formación**

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](#).

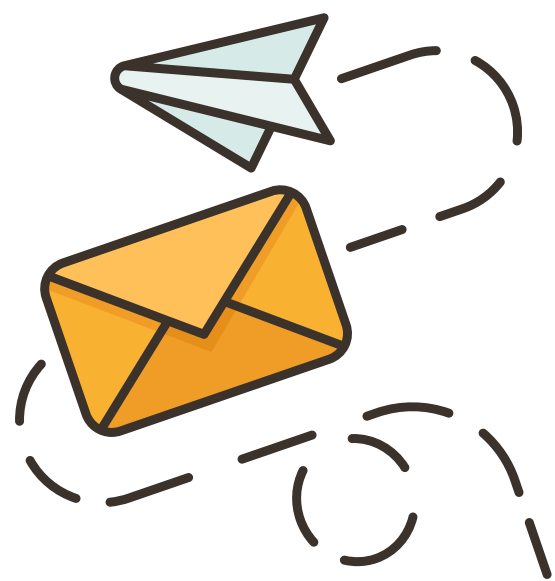




## FORMAS DE PARTICIPACIÓN

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



## 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.





## DERECHOS DEL ALUMNADO

- 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 y **orientación laboral**
- Obtener un **diploma por asistencia** al 75% del curso con aprovechamiento.
- Tener **cobertura de riesgos por accidentes**.
- **Protección de sus datos** personales.
- Recibir **servicios de calidad** y **presentar quejas y sugerencias**.



COMPROMISO DE CALIDAD E INDICADORES	
Compromiso	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



## 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 página web y tablón de anuncios.







**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





# CERTIFICADOS DE PROFESIONALIDAD

## 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





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





## **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



## **Zaragoza**

José Luis Pomarón, 9  
976 701 702

## **Zaragoza**

Jesús Gracia, 2  
976 59 59 59

## **Huesca**

Aragón, 3  
974 23 06 46

## **Teruel**

Ripalda, 5  
978 619 619



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