

## CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO DE FORMACIÓN

VALIDEZ: 04 DE NOVIEMBRE DE 2026

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 2024 (fecha 11/10/24)

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 <b>04/11/2026</b>
Mantener un sistema de gestión ambiental certificado según norma UNE-EN ISO 14001:2015	Certificado en vigor	Certificación en vigor hasta el <b>04/11/2026</b>
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	No han existido
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%
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	N.º Incidencias solucionadas 22 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.