## CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO DE FORMACIÓN DE FUNDACIÓN DFA

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 2025 (fecha 06/10/26)

| 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 **04/11/2026** |
| Mantener un sistema de gestión ambiental certificado según norma UNE-EN ISO 14001:2015 | Certificado en vigor | Certificación en vigor hasta el **04/11/2026** |
| 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 16 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. |