

# GUIAS DE PROCEDIMIENTO



## Servicios de Formación



## **A- OBJETO**

Establecer las responsabilidades y actividades a realizar para la prestación de los servicios de formación en el centro de EMPRESA.

## **B- ALCANCE**

Las actividades relacionadas con la comercialización y diseño y desarrollo de programas y actividades formativos en el centro.

## **C- RESPONSABILIDADES**

Descritas en el gráfico

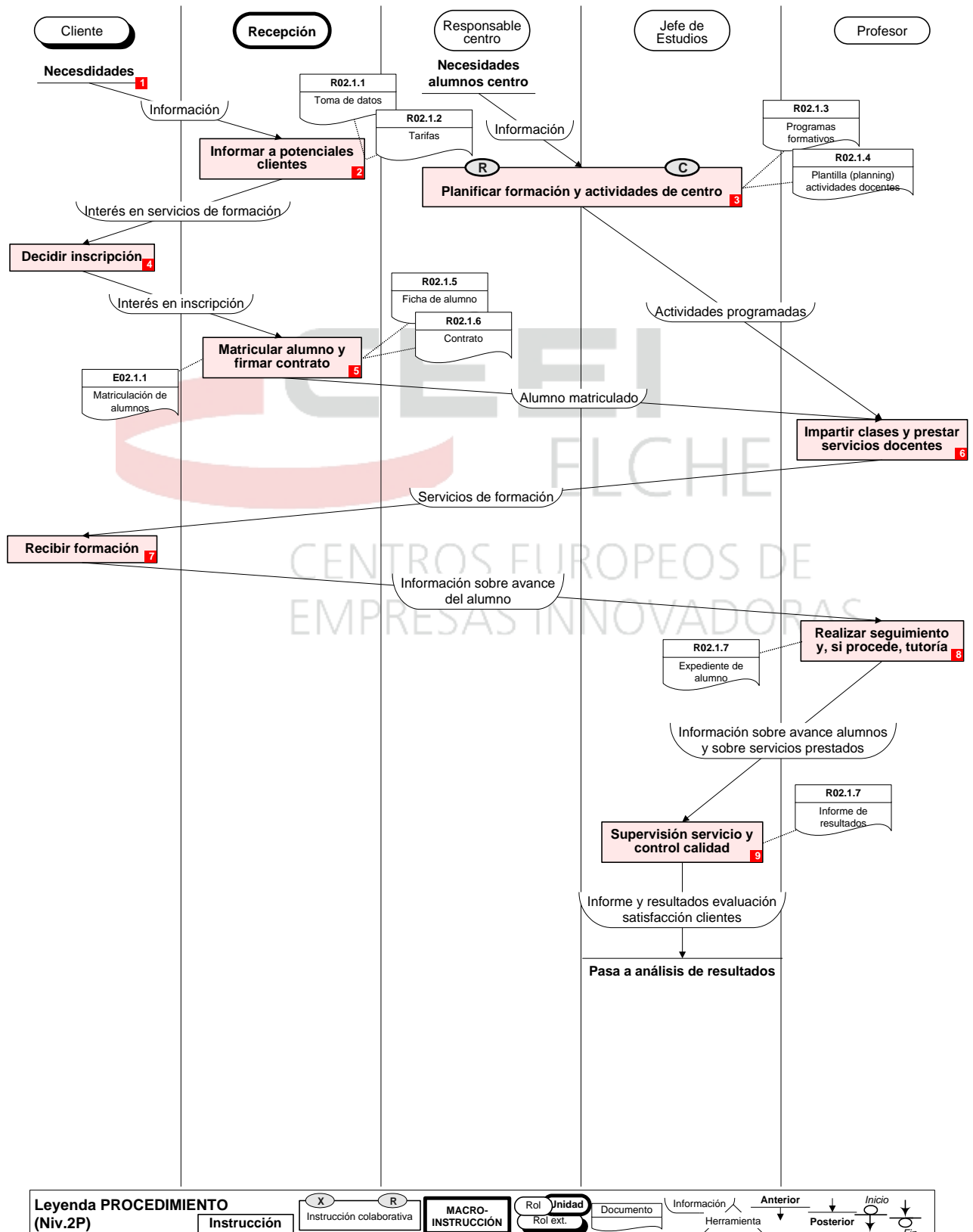
## **D- DEFINICIONES Y ABREVIATURAS**

## **E- METODOLOGÍA**

Descrita en el gráfico

## **F- DOCUMENTACION**





## **G- CONTENIDO**

### **Comentarios del gráfico**

#### **1. Necesidades**

Los clientes nos pueden solicitar información acerca de los servicios prestados por EMPRESA a través de cualquier vía (teléfono, en persona, etc.)

#### **2. Informar a potenciales clientes**

La persona de recepción atenderá a los clientes potenciales informando de los distintos servicios formativos prestados en el centro, de los métodos formativos y de las tarifas de los mismos, así como de los requisitos para la matriculación en el centro.

#### **3. Planificar formación y actividades de centro**

Los programas formativos se encuentran desarrollados y aprobados previamente al inicio de cada temporada lectiva.

El resto de actividades complementarias de formación se planificarán mensualmente de acuerdo con los criterios y necesidades del centro, figurando en el tablón de anuncios del centro.

#### **4. Decidir inscripción**

Con la información de que dispone el alumno potencial decidirá su inscripción ó no en el centro.

#### **5. Matricular alumno y firmar contrato**

Una vez inscrito el alumno se le abrirá Ficha de alumno en el programa informático de gestión del centro. Se preparará el contrato y se entregará a la firma del alumno una vez que haya abonado la matrícula.

#### **6. Impartir clases y prestar servicios docentes**

Una vez inscrito el alumno comenzará a recibir la formación de acuerdo a los requisitos del servicio contratados.

#### **7. Recibir formación**

Los alumnos recibirán la formación de acuerdo con los requisitos del contrato.

#### **8. Realizar seguimiento y, si procede, tutoría**

Cada profesor realizará el seguimiento y control de los alumnos asignados, registrando dicho seguimiento en el expediente del alumno. Además, realizará las tutorías programadas para aquellos alumnos que lo soliciten.

#### **9. Supervisión servicio y control calidad**

La supervisión del servicio docente la realiza el Jefe de Estudios mediante la observación de clases y el seguimiento de los trabajos realizados por los docentes. Fruto de dichas actividades de control elaborará un breve informe que contendrá, como mínimo, una breve valoración de la labor docente de cada profesor en el centro, los resultados de las actividades que se hayan programado y el seguimiento de los objetivos planteados para su área si los hay así como su valoración sobre los mismos. Dichos informes se realizará con una periodicidad mínima trimestral.

Además es el Responsable de asegurarse de que se realizan los estudios sobre satisfacción de clientes.