

**PROTOCOLO DE BIENVENIDA EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO
(DECÁLOGO DE BUENAS PRÁCTICAS)**

A) ATENCIÓN A DOCENTES

Una vez designado el experto Docente para la impartición de un curso concreto:

1. Se contacta telefónicamente con el Docente para comunicar y, en su caso, consensuar el calendario del curso asignado, así como la fecha y hora para que conozca el Centro SERVEF de Formación de Gandia.
2. Se recepciona la documentación de contratación del Docente, se le presenta al personal del Centro, y se le acompaña para que conozca el Aula de teoría y, en su caso, taller de prácticas asignado, y demás las instalaciones del Centro.
3. Se consensua la solicitud de adquisición razonada de material didáctico necesario para la impartición del curso, conforme con el certificado de profesionalidad correspondiente.
4. Se le facilita la Guía de actuación del Docente elaborada por el Centro para el seguimiento y control del curso, en soporte papel y USB. (Se adjunta Documento núm. 1)

B) ATENCIÓN AL ALUMNADO

1. En Secretaria disponen de información detallada por escrito de los cursos ofertados por el Centro y su contenido específico (Guía de cursos). Los cursos están destinados prioritariamente a personas desempleadas, son gratuitos y las plazas limitadas a 15 alumnos por curso, existen ayudas de transporte y discapacidad si cumplen los requisitos. (Se adjunta Guía de cursos 2017. Documento núm. 2).
2. Se les informa sobre el procedimiento de inscripción en los cursos y, en su caso, por el equipo de dirección del Centro, se les orienta sobre los cursos más adecuados a su perfil y sobre el procedimiento de preselección del alumnado.
3. A los candidatos a alumnos preinscritos en el Centro, se les avisa telefónicamente de la apertura del plazo de inscripción en la página web del SERVEF (AutoSERVEF) para que manifiesten su interés en realizar alguno de los cursos ofertados, así como de la fecha y hora de las pruebas de selección: ejercicio elemental de teoría y entrevista personal. (Se adjunta ficha de preinscripción. Documento núm. 3).
4. El primer día del curso la Dirección del Centro da la bienvenida y enhorabuena a los alumnos seleccionados y, en tono distendido, les anima a que aprovechen el tiempo para aprender un Oficio o profesión, que sin duda les aumentará las posibilidades de encontrar trabajo. Indicándoles, además, que tanto las instalaciones como el personal del Centro están a su entera disposición para lo que necesiten, porque lo más importante del Centro son sus alumnos, su razón de ser y la finalidad su empleabilidad.

C) ATENCIÓN A OTROS USUARIOS

El Centro SERVEF de Formación de Gandia dispone de un protocolo de información sobre los siguientes temas:

1. Información a entidades de formación públicas o privadas sobre el procedimiento a seguir y la documentación a presentar para la homologación y/o acreditación de Centros Colaboradores del SERVEF. (Se adjunta Documento núm. 4).
2. Información sobre acreditación de la experiencia profesional para la obtención del correspondiente Certificado de Profesionalidad (Se adjunta Documento núm. 5).