


# PROCEDIMIENTO GENERAL

 <p>FEDERACION DE INDUSTRIAS TEXTILES Y DE LA CONFECCION DE ARAGON</p>	<p>Página 1 de 5</p>
	<p>Realizado por: Formación, servicios, Oficina Técnica, Exportación y promoción Fecha: 22-12-2012 Firma:</p>
	<p>Revisado por: Calidad Fecha: 22-12-2012 Firma:</p>
	<p>Aprobado por: Calidad Fecha: 22-12-2012 Firma:</p>
<p><b>PROCEDIMIENTO Nº: 190</b></p>	<p><b>Nº EDICIÓN: 0</b></p>
<p><b>TÍTULO: SERVICIO POSTVENTA</b></p>	

**NATURALEZA DEL CAMBIO**

<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	<b>P.G.: 190</b>	<b>EDICIÓN: 0</b>	<b>Pág. 2 de 5</b>
	<b>FECHA: 22-12-2012</b>		
 <b>F.I.T.C.A.</b>	<b>TÍTULO: SERVICIO POSVENTA</b>		

## **0. ÍNDICE**

---

### **1.- OBJETO**

### **2.- ALCANCE**

### **3.- REFERENCIAS**

### **4.- DEFINICIONES**

### **5.- DESARROLLO**


5.1. SERVICIO DE ORIENTACIÓN E INSERCIÓN PROFESIONAL.

5.2. BOLSA DE TRABAJO

5.3. TUTORÍA

### **6.- RESPONSABILIDADES**

### **7.- ANEXOS**

<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	<b>P.G.: 190</b>	<b>EDICIÓN: 0</b>	<b>Pág. 3 de 5</b>
	<b>FECHA: 22-12-2012</b>		
 <b>F.I.T.C.A.</b>	<b>TÍTULO: SERVICIO POSVENTA</b>		

## **1.- OBJETO**

Este procedimiento señala cual son los medios para el control de las actividades de apoyo al alumnado, a los asociados y a las misiones.

## **2.- ALCANCE**

El alcance de este procedimiento se extiende a los servicios de formación, bolsa de trabajo y posventa de misiones.

## **3.- REFERENCIAS**

UNE-EN-ISO 9002:1994 Apartado 4.19. Servicio posventa  
Manual de Calidad Capítulo 19 Servicio posventa

## **4.- DEFINICIONES**

**Servicio Posventa:** Mantenimiento y apoyo al alumnado y asociado.

**Evaluación Posventa:** Permite apreciar el impacto y la eficacia de las acciones formativas, y de las misiones en los marcos comunitarios de apoyo, basándose en un análisis comparativo entre los resultados de los diferentes estados.

## **5.- DESARROLLO**

Las disposiciones generales del programa de servicio posventa son:

- Servicios de orientación e inserción laboral.
- Bolsa de trabajo.
- Tutorías.
- Posventa de misiones


### **5.1. SERVICIO DE ORIENTACIÓN E INSERCIÓN PROFESIONAL.**

Este servicio se ofrece durante las acciones formativas dirigidas a desempleados. (Módulo de Orientación Laboral)

Este módulo trata: ¿qué, dónde y como buscar trabajo?, consejos prácticos a la hora de buscar trabajo, como redactar un currículum y la realización de entrevista.

Toda la documentación de este módulo se actualiza, basándose en revistas oficiales (BOE, BOA, ..), y organismos oficiales (INEM, DGA, ...)

Por otro lado FITCA. participa también en ferias de empleo y colabora con asociaciones empresariales en jornadas de inserción laboral.

<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	<b>P.G.: 190</b>	<b>EDICIÓN: 0</b>	<b>Pág. 4 de 5</b>
	<b>FECHA: 22-12-2012</b>		
 <b>F.I.T.C.A.</b>		<b>TÍTULO: SERVICIO POSVENTA</b>	

## 5.2. BOLSA DE TRABAJO

Para la realización de la bolsa de trabajo FITCA recoge el curriculum de los alumnos que lo deseen y de cualquier persona que nos lo entregue.

Ante las demandas de empleo, si FITCA tiene que realizar una preselección, se mira primero los currículums de los alumnos de FITCA y luego los de las demás personas.

Lo que observamos en los currículums es:

- Cumplir con los requisitos que pide la empresa.
- Se miran las fichas de aprendizaje.
- Se miran las evaluaciones.

Se seleccionan a un grupo de personas y se procede como indica el PG: 90 en su apartado de Bolsa de trabajo.

FITCA realiza un seguimiento de los alumnos que participan en los cursos de desempleados de la DGA. Este seguimiento se realizará en el tiempo estipulado por este organismo y de la manera que indiquen. Se realizará una Encuesta de seguimiento de alumno o Evaluación de aplicación que se contestará telemáticamente y la cual evalúa lo siguiente:


- Consecuencias directas e inmediatas de las medidas formativas sobre los alumnos entre ese periodo de tiempo.
- Cambios experimentados por el alumno en su situación profesional, tanto si se encuentra desempleado o activo.
- Cambios en las expectativas y percepciones del alumno ante su situación laboral.

Cuando el alumno encuentra empleo, se le pide dos fotocopias del contrato de trabajo, una para la DGA y otra para FITCA.

Los alumnos reciben información de nuevos cursos dependiendo de lo contestado en la ficha de inscripción del alumno. Si una persona solicita información de cualquier curso se le realiza una ficha de inscripción en donde se recogen los datos del mismos y el curso o cursos que le interesen.

## 5.3. TUTORÍA

Las tutorías las realiza el Responsable del Dpto. de Formación durante la realización de los mismos y una vez acabados estos, el responsable atiende cualquier tipo de aclaración que el alumno tuviera ya sea con relación a la acción formativa, realización con el curriculum, etc.

<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	<b>P.G.: 190</b>	<b>EDICIÓN: 0</b>	<b>Pág. 5 de 5</b>
	<b>FECHA: 22-12-2012</b>		
 <b>F.I.T.C.A.</b>	<b>TÍTULO: SERVICIO POSVENTA</b>		

#### **5.4. SERVICIO POSVENTA DE MISIONES**

Cuando se termina una misión y se realiza el informe, junto a este se guarda toda la documentación de las empresas contactadas (agentes, distribuidores externos y representantes). Esta información y contactos es la documentación e información en la que se basa el departamento para poner en contacto a las empresas asociadas con los representantes, agentes y distribuidores externos, ante la solicitud de estos. Este servicio está contemplado y explicado en el PG:90 Control de procesos.

#### **6.- RESPONSABILIDADES**

<b>RESPONSABILIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Orientación Laboral	Responsable de formación
Bolsa de trabajo	Oficina administrativa
Tutorías	Responsable de formación
Posventa de misiones	Dpto. Promociones y exportaciones

#### **7.- ANEXOS**

Anexo I: Encuesta de seguimiento del alumno o Evaluación de aplicación.