



*MANUAL DE  
ACOGIDA*

***Personal de nueva  
incorporación***

# INDICE

- 1. INTRODUCCIÓN**
- 2. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES**
- 3. ESTRUCTURA DE LA EMPRESA**
- 4. NORMAS DE COMPOSTURA, CORTESÍA E HIGIENE**
- 5. ANEXOS (PERFIL DE PUESTO)**

# INTRODUCCIÓN

## **Carta de bienvenida**

Estimado/a Trabajador/a:

Quisiéramos darte una cordial bienvenida a esta tu casa, deseándote lo mejor en tu quehacer profesional y brindándote nuestro apoyo para la obtención de esa Calidad en el trabajo, que estamos seguros, tienes como meta.

Recibe un afectuoso saludo,  
Susana Linares González  
Directora de SLG Instituto de Formación.

## **Historia de la Escuela (origen, datos relevantes, pertenencias a organismos, premios y noticias relevantes)**

SLG Instituto de Formación S.L., está integrado por un grupo de auténticos profesionales en la formación de aplicaciones informáticas, dirigidos y coordinados por D<sup>a</sup> Susana Linares González en calidad de Directora General y empresaria, con sede en C/ Topete, 6 local en planta calle de Madrid.

Este grupo de profesionales, resultó en el año 1995, de la unión de antiguos profesores escogidos del Programa de Formación Técnico Profesional de la Comunidad de Madrid (Consejería de Educación) y que posteriormente también lo fueron del Instituto Madrileño para la Formación (IMAF). En el año 2000 nació SLG, dedicándose según sus estatutos a la formación y a la creación de todo material didáctico en cualquiera de los soportes actuales y con sede en su propio local de la calle Topete, 6 en Madrid.

SLG. es por tanto, un centro de alta formación especializada que está ubicado en un lugar céntrico y muy bien comunicado ya sea por metro (líneas 6, 2 y 1) como por autobús de la EMT., todos los que vienen o pasan por la Glorieta de Cuatro Caminos (circular, 3, 128, universitarios, etc.).

## MISIÓN

La Misión de SLG es la siguiente:

### MISIÓN

SLG Instituto de Formación entiende su finalidad como la formación integral de personas capaces de insertarse en el mundo socio-laboral a través de:

- ✓ Un MODELO EDUCATIVO abierto, innovador y dinámico.
- ✓ Un MODELO DE GESTIÓN basado en la mejora continua y en los principios cooperativos.
- ✓ Y la PARTICIPACIÓN y COLABORACIÓN de la Comunidad Educativa (Alumnado, Empresas, Personal del centro y Entidades colaboradoras)

## VISIÓN

La Visión de SLG es la siguiente:

### VISIÓN

SLG Instituto de Formación entiende su visión como un referente internacional en la Comunidad hispanohablante en materia de formación presencial y online.

## VALORES

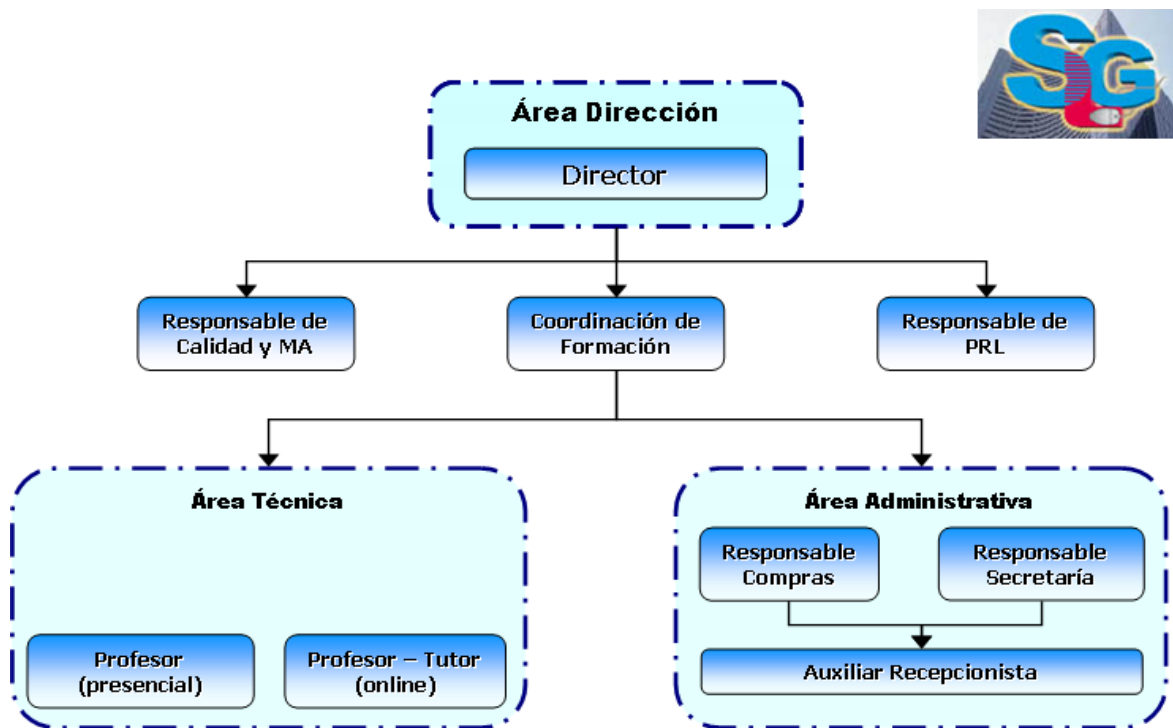
### VALORES

SLG Instituto de Formación entiende que sus valores principales en consonancia con su Misión y Visión son:

- ✓ Orientación al Alumno.
- ✓ Cultura de diálogo.
- ✓ Trabajo en Equipo.
- ✓ Innovación, creatividad y mentalidad emprendedora.
- ✓ Mejora continua.
- ✓ Pensamiento crítico y autonomía personal.
- ✓ Responsabilidad y Compromiso con la Misión del Centro.
- ✓ Respeto al entorno y al medioambiente.
- ✓ Solidaridad y Compromiso Social.

# ESTRUCTURA DE LA EMPRESA

A continuación se detalla el Organigrama de SLG y los puestos que lo componen:



SLG se compone de una sede en Madrid:

SEDES	DIRECCIÓN	TELÉFONOS	
		Fijo	Fax
1	Topete, 6 28039 Madrid	91 535 78 45	

# NORMAS DE COMPOSTURA, CORTESÍA E HIGIENE

- No comer, no beber, no fumar cara al cliente.
- Nuestro personal siempre va correctamente presentado.
- Cuidar la higiene personal y las prendas de vestir.
- No leer libros, revistas ni periódicos ajenos al trabajo.
- No gesticular, no hacer muecas, ni adoptar posturas irrespetuosas hacia el cliente.
- Evitar discusiones en público entre miembros del personal.
- Mantener en orden el entorno.
- Capacidad de adaptarse a las diversas situaciones y tipología de clientes
- Actitud respetuosa tanto en el trato con el cliente como en la relación con el propio personal. Utilizar en la medida de lo posible expresiones tales como "Si es usted tan amable...", "Le importaría...", "Por favor...", "Gracias...".
- El cliente no debe apreciar nuestros problemas personales.
- Se aplicarán las siguientes fórmulas de cortesía en las llamadas telefónicas:
  - Identificación del Instituto: "SLG"
  - Salutación: "BUENOS DÍAS, BUENAS TARDES O BUENAS NOCHES"
  - Identificación personal: "LE ATIENDE...."

## ¿Qué esperamos de nuestro personal?

Esperamos que asumas y apoyes los objetivos de la escuela a la que te incorporas. Trabajando día a día para lograr nuestros objetivos, conseguiremos superarnos y crecer como profesionales.

- ☑ Sentimos **Entusiasmo** por nuestra profesión.
- ☑ Sabemos que la **Atención al Alumno** es la base de nuestro trabajo.
- ☑ Poseemos un alto sentido de la Disciplina.
- ☑ Poseemos un **Espíritu Emprendedor**.
- ☑ Siempre nos mostramos **Correctos y Educados**, tanto con nuestros alumnos como con nuestros compañeros de trabajo.
- ☑ Pensamos que siempre se puede **Aprender y Enseñar** un poco más cada día.
- ☑ No permitimos que nuestras circunstancias personales adversas trasciendan al Alumno.
- ☑ **Trabajamos en Equipo**.
- ☑ Ofrecemos una formación personalizada.

iii**BIENVENIDO!!!**