

CABALLOS FORMADORES® S.A.S.
POLÍTICA DE CALIDAD Y PROTOCOLOS DE PROGRAMAS DE
EDUCACIÓN ASISTIDA POR CABALLOS

Para garantizar la atención de calidad dentro de los programas de Educación Asistida por Caballos que se implementaran las siguientes intenciones globales y orientaciones en cada paso del proceso, que sentaran las bases de nuestro quehacer para realizar mejoras sistemáticas y continuas de nuestro trabajo:

1. Inscripciones y retiros

- Las personas que decidan asistir a los programas impartidos por Caballos Formadores deberán registrarse en los medios destinados para este fin, por medio de correo electrónico se entregara a los participantes o a su acudiente según sea el caso la ficha personal y condiciones de uso del servicio y estos deberán aceptar estas condiciones. Este registro junto con el pago de la membresía constituye la formalización de la inscripción del participante.
- Antes de la inscripción los estudiantes pueden asistir a una actividad de exploración para conocer la metodología de clase.
- Para retirarse los el participante o su acudiente debe enviar por escrito a info@caballosformadores.com la solicitud de retiro (Formato oficial de retiro), si la decisión es tomada al iniciar el modulo o paquete es importante tener en cuenta que se deberá asumir el pago del programa completo, a menos que se esté cediendo el cupo a otro participante o se presente justificación de causa mayor.

2. Faltas y sus consecuencias.

Los participantes que no asistan a las actividades el día agendado (sea el destinado en los módulos o el agendado en el calendario del usuario) podrán cancelar su asistencia hasta 24 horas antes. Si la actividad no es cancelada se dará por vista. Todas las actividades del módulo o paquete serán cobradas a menos que el participante presente excusa de fuerza mayor para dicha falta.

Suspensión por faltas graves dentro de la instalaciones de Caballos Formadores: La suspensión de un participante a las actividades será determinada únicamente por el personal de Caballos Formadores y bajo una justa causa o como consecuencia de un acto que traspase los límites de las normas de convivencia dentro de las instalaciones. Estas actividades no se reponen y están incluidas dentro de los pagos realizados.

3. Fallas y reposiciones de clase.

Si por eventos o actividades complementarias de Caballos Formadores se cancelan las actividades estas serán ser reprogramadas dentro del mes siguiente a la falta y no tendrá ningún cobro adicional para garantizar el avance progresivo de los participantes en el proceso.

Vencimiento de paquetes: Para compra de paquetes de actividades o de estimulación temprana debe tenerse en cuenta el tiempo de vencimiento del mismo, ya que una vez

cumplida la fecha pactada en el inicio del paquete las actividades que no se hayan tomado se pierden o en su defecto se cobrará un valor adicional para cambiar la vigencia del mismo.

4. Ciclos de trabajo

Los participantes asistirán a actividades grupales de máximo 12 participantes, cada actividad o modulo propuesto está orientado por objetivos de desarrollo por lo que una vez iniciado el proceso no se debe terminar abruptamente.

5. Tiempo de permanencia.

Se exige un tiempo de permanencia de mínimo de 8 actividades o un ciclo de módulos de trabajo según sea el caso para garantizar el proceso de adaptación y desarrollo de los objetivos de los programas

6. Compromisos de los participantes o acudientes.

Los padres se comprometen a realizar como mínimo un proceso de 8 actividades o de un ciclo de módulos de trabajo, diligenciar el registro entregado por la empresa, adquirir la membresía y el kit de inicio, aceptar las condiciones de uso y ponerse en contacto con la empresa si tiene dudas sobre el proceso de su hijo o hija, hacer los pagos de las actividades oportunamente, avisar con anticipación la inasistencia a las actividades y asumir los costos de no realizarlo, realizar las encuestas de calidad enviadas por Caballos Formadores, y la ficha de causas de retiro de las actividades. Asistir a los encuentros y eventos propuestos por la empresa.

7. Protocolo de inscripción e información importante

- Diligenciar el formulario de inscripción correspondiente al programa por cada uno de los participantes del programa.
- Adquirir la membresía de por vida para cada uno de los participantes del programa y el número de módulos que más convenga.

Que incluye la membresía:

- Validación de la inscripción y cupo dentro del programa
- 1 par de Zapatos de playa para las actividades de vaulting
- 1 Gorra de Caballos Formadores
- 1 Saco de Caballos Formadores
- Demás utensilios y material requerido para el desarrollo de las sesiones
- 1 clase libre
- Beneficios adicionales

La entrega de los materiales anteriormente descritos se realiza en un plazo de 20 días a partir de la fecha de pago.

- Una vez confirmado el pago, deberás elegir el horario en el cual asistirá el participante y su(s) acudiente(s) a las sesiones dependiendo del módulo a cursar.

- Confirma o cancela la asistencia a cada sesión con min. 48 horas de anticipación, recuerda que:
 - Las sesiones se desarrollarán en grupos de min 1 y máx. 10 participantes
 - Al mail indicado en el formulario de inscripción recibirás toda la información relevante acerca del progreso de la participante sesión a sesión.
 - La última sesión de cada módulo, los participantes que culminen y cumplan satisfactoriamente con los objetivos propuestos recibirán una medalla para premiar su esfuerzo y en compañía de sus acudientes se realizará la socialización del progreso del participante de forma presencial.
 - Por otro lado, para los participantes que por recomendación de los formadores deban repetir un módulo o tomar una sesión adicional, al finalizar la última sesión del módulo se realizara de igual forma la retroalimentación en compañía de los acudientes y se dará a conocer las recomendaciones correspondientes.
 - A través del correo electrónico se realizará el envío de la retroalimentación de cada clase realizada por el formador a cargo.

