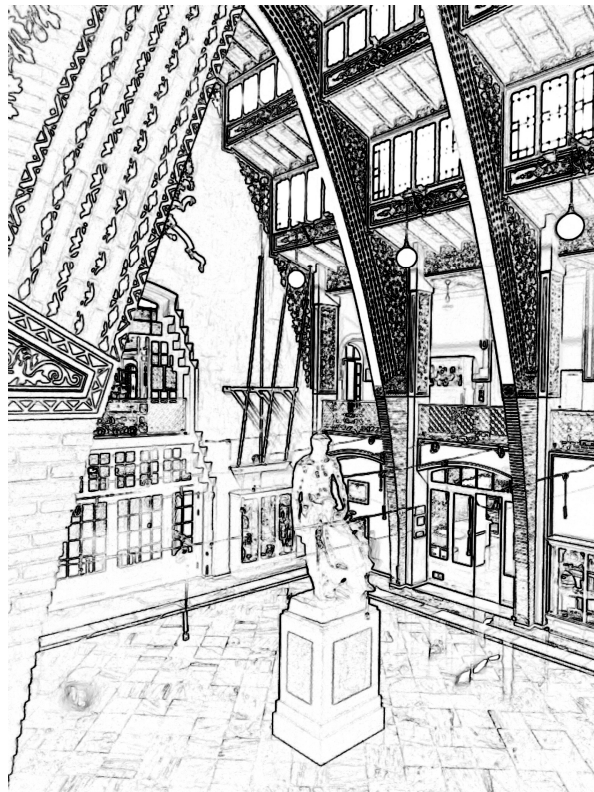




**INSTITUT
ESCOLA DEL TREBALL**

Carrer Comte d'Urgell, 187 | 08036 Barcelona
Tel. 93 430 92 00 | Fax 93 410 85 40
www.escoladeltreball.org

CARTA DE SERVEIS



Aquesta Carta de serveis pretén ser una mostra del compromís que l'Escola del Treball ha adquirit amb la qualitat en la prestació dels serveis educatius que demanda la comunitat educativa, especialment, els alumnes, els seus pares, les empreses col·laboradores, així com la societat en general.

Amb aquesta carta refermem el nostre compromís amb l'ensenyament públic i de qualitat; explicitem que treballem en la dinàmica de la millora continua; que cerquem l'excel·lència educativa i que treballem en equip i en xarxa de centres.

Índex

Dades identificatives	3
Que és la Carta de serveis?	3
Finalitat de la Carta de serveis	4
Missatge general	4
Marc legal	4
Aprovació de la Carta de Serveis	5
Divulgació	5
Identificació de la Unitat responsable de la elaboració, gestió i seguiment de la carta de serveis	5
Principis de identitat del projecte Educatiu	5
LA MISSIÓ, VISIÓ I VALORS	5
La política de qualitat a l'Escola	7
Per què l'Escola del Treball està apostant per aquest model?	7
L'estructura del model	8
PRINCIPALS SERVEIS PRESTATS	9
Cicles formatius de grau mitjà	9
Cicles formatius de grau superior	10
Horari de l'oferta educativa	11
Instal·lacions	11
Serveis relacionats amb l'orientació i amb l'empresa	12
Serveis complementaris	13
Drets dels usuaris dels serveis educatius del Centre	14
Principals obligacions dels usuaris dels serveis educatius del Centre	15
Imatge corporativa	15
Plans i projectes	15
Certificacions i diplomes	16
Compromisos de qualitat	16
Indicadors	16
Mecanismes de Comunicació	17
Formes de col·laboració i participació	17
Ajuda'ns a oferir un millor servei	17
Compromís institucional	18

Dades identificatives

L'Institut Escola del Treball, forma part de la xarxa de centres públics del Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya.

Codi de centre: 08013275

Domicili:

Carrer Comte d'Urgell, 187 (Recinte de l'Escola Industrial)

(CP: 08036) Barcelona

Telèfons: 93 430 92 00 i 93 430 14 15

Fax: 93 410 85 40E

Pàgina web: www.escoladeltreball.org

E-mail: correu@correu.escoladeltreball.org

a8013275@xtec.cat

Horari d'atenció al públic: Matins: de 9.00 a 13,30h / Tardes: dimarts i dijous de 16 a 18h

Horari del registre d'entrada: Recollida de documentació pel registre de 9,00 a 13,30 hores.

Preu dels serveis: En ser escola pública, els seus ensenyaments reglats són gratuïts i alguns serveis estan subjectes a taxes públiques.

Idioma: El català és la llengua oficial i vehicular del procés d'aprenentatge al centre.

Que és la Carta de Serveis?

Una carta de serveis és un document amb informació d'utilitat per a les persones usuàries i la ciutadania en general, sobre els serveis i la unitat que els presta, els compromisos adquirits en termes d'eficàcia i qualitat de la prestació, i els mecanismes de participació de la ciutadania i de les persones usuàries en la millora de la prestació.

Les cartes de serveis constitueix una eina de gestió de la qualitat en què té un valor fonamental el document que explicita els compromisos de servei, de com es mesura la qualitat i de com s'hi pot col·laborar.

En elaborar aquesta carta de serveis ha requerit l'anàlisi prèvia de les expectatives de les persones usuàries del servei, fixar uns compromisos, facilitar la revisió dels processos de gestió, avaluar la gestió i la satisfacció dels serveis prestats i prendre decisions de millora.

Així doncs, aquesta Carta expressa la voluntat d'aquesta institució de treballar en el marc d'una política global de qualitat, i ajusta la prestació dels seus serveis en funció dels recursos disponibles i, al mateix temps, proporciona informació a les famílies, als alumnes i societat en general sobre les activitats prestades i promou la seva col·laboració i participació.

El centre disposa addicionalment de cartes de Serveis específiques de cada departament professional (Carta de Serveis d'Innovació i empenedoria).

Finalitat de la Carta de serveis

D'acord amb la seva definició, la finalitat de la Carta de serveis són les següents:

1. En el seu vessant extern, proporcionar al ciutadà informació sobre els compromisos de qualitat, així com de les activitats que desenvolupa l'organització.
2. En el seu vessant intern, serveixen d'instrument de millora de la qualitat dels serveis públics.

Missatge general

Una administració educativa, en els nostres dies, ha de ser exigent en les seves fites i respondre activament a les expectatives dels seus ciutadans. L'Escola del Treball afronta aquest repte assumint compromisos concrets de Qualitat que es plasmen en aquesta Carta de Serveis.

Per mitjà d'aquesta Carta, els alumnes, les famílies i les empreses col·laboradores podran exigir la prestació dels serveis públics amb les màximes garanties i conèixer en tot moment el seu grau de compliment.

Marc legal

- L'estatut d'Autonomia. En el seu article 30.1 disposa que *"totes les persones tenen dret a accedir en condicions d'igualtat als serveis públics i als serveis econòmics d'interès general. Les administracions públiques han de fixar les condicions d'accés i els estàndards de qualitat d'aquests serveis, amb independència de règim de llurs prestació"*
- Reial Decret 951/2005, de 29 de juliol, pel que s'estableix el marc general per a la millora de la qualitat en l'Administració Pública.
- Desenvolupament de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques
- La Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya estableix *"el dret de tots els ciutadans en condicions d'igualtat a uns serveis públics de qualitat, i que les administracions públiques de Catalunya han d'impulsar l'aplicació de cartes de serveis i altres instruments de qualitat, en els termes que estableixi la normativa corresponent"*.
- Cartes de Serveis derivades del procés de certificació de serveis d'acord amb la norma ISO 9001. La carta de serveis, com a eina per atendre els requisits 7.2.1 i 7.2.2 (determinació i revisió dels requisits relacionats amb el producte) i 7.2.3 (comunicació amb el client).

Aprovació de la Carta de Serveis

La Carta de Serveis serà aprovada pel Consell Escolar de l'Institut, prèvia informació al Claustre de professors, a proposta de la direcció del centre.

S'entén per informació al claustre de professors la informació facilitada, bé en sessió a tal efecte, o bé la informació lliurada en reunió de l'equip directiu amb caps de departaments, de seminaris i coordinadors i posteriorment informada i debatuda en el si dels corresponents òrgans col·legials departamentals per tal que puguin presentar suggeriments i propostes prèvia discussió i anàlisi.

Divulgació

1. Per facilitar la comprensió i divulgació a la societat s'elaborarà un fullotó informatiu que reculli un extracte del document de carta de serveis elaborat, amb els principals serveis, compromisos i indicadors de la carta, així com la Missió del centre, drets dels usuaris, horari d'atenció al públic, canals de comunicació i qualsevol altra informació rellevant.
2. El document Carta de servei serà inclosa dins dels documents estratègics de la pàgina web de l'Institut i l'enllaç al document hi figurarà en la portada.

Identificació de la Unitat responsable de la elaboració, gestió i seguiment de la carta de serveis

1. La direcció del centre serà la responsable de la coordinació operativa dels treballs d'elaboració, gestió i seguiment d'aquesta carta de serveis.
2. La carta de serveis haurà de ser actualitzada sempre que hi hagi modificacions en els serveis prestats o per altres modificacions substancials en les dades que contingui.

Principis de identitat del projecte Educatiu

Definim la identitat d'aquest Centre, des de la missió, visió i valors que ens caracteritza. És una forma de fer síntesis de nostra proposta educativa.

LA MISSIÓ, VISIÓ I VALORS

Qui som ?

Un centre públic, amb una llarga història que ens avala per continuar garantint un ensenyament de qualitat i una educació en competències i en valors que faciliti als joves la incorporació a la vida activa i, l'ansem respectuosa amb el nostre entorn.

Disposem d'un professorat altament qualificat i una oferta educativa que intenta donar resposta a les necessitats i aspiracions de la societat.

La Missió del Centre és (què hem de fer)

Som un Institut públic, del Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya, que ofereix ensenyaments postobligatoris de batxillerat i de formació professional específica.

És voluntat del centre prestar un servei educatiu de qualitat i amb rigor; oferir una formació integral de qualitat, capaç de formar professionals ben qualificats, mitjançant l'adquisició de competències, afavorint la inserció laboral i la promoció.

Per aconseguir-ho, donarem respostes als requeriments, aspiracions i expectatives de l'alumnat, de les seves famílies i de l'entorn sociolaboral i grups d'interès, amb l'adient adaptació als reptes, oberta a les innovacions i a l'evolució de les noves tecnologies característiques de Societat del Coneixement, amb "recursos humans" i "tècnics" aplicant el nostre compromís amb els criteris de "Qualitat Total.

Visió (què volem ser)

Ésser reconegut socialment com l'Institut de Formació Professional de referència no només de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, sinó de Catalunya, per tradició i història pels seus resultats de formació, que potencia el desenvolupament personal i la contribució a la competència professional dels seus alumnes, i llur incorporació a la vida activa mitjançant la inserció laboral.

Altrament, també aspirem a tenir un prestigi per la qualitat de la seva gestió, la seva imatge externa, la seva obertura i relació amb l'entorn social, econòmic i tecnològic, pel tracte humà en el si de l'Institut, pel que fa a alumnes, pares, empreses i institucions lligades al món educatiu o productiu.

Ser una organització educativa que aspira a l'excel·lència, mitjançant la seva implicació en la millora contínua.

Valors (com volem actuar)

Per a portar a terme la Missió, el centre potencia aquest marc de valors:

- Assumir els principis de la Gestió de Qualitat i Millora contínua com a autèntic catalitzador dels nostres esforços.
- Aplicarem en la nostra gestió interna els conceptes fonamentals de l'excel·lència: orientació cap als resultats, orientació al client, lideratge i constància en els objectius, gestió per processos i fets, desenvolupament i implicació de les persones, aprenentatge, innovació i millora contínua, desenvolupament d'aliances i responsabilitat social.
- Professionalitat.
- La qualitat entesa com a capacitat per identificar necessitats dels usuaris i satisfer llurs expectatives i necessitats.
- Gestió basada en el lideratge participatiu, del treball en equip i en la responsabilitat de cadascun dels membres que treballen en el centre, en un clima que afavoreixi la participació activa i creativa.
- La implantació gradual de la gestió per processos i fets.
- Confiar la identificació d'oportunitats, de millora i la resolució de problemes a tots els integrants de l'organització educativa, en un clima de participació i respecte.

- Escoltar i analitzar propostes. Crear un clima de treball basat en la participació.
- Conducta ètica responsable que, per sobre d'interessos particulars, prevalguin els col·lectius en favor d'una fita comuna.
- Actitud receptiva i oberta a les demandes de la Comunitat Educativa.
- Voluntat per afrontar els canvis.

La Política de Qualitat a l'Escola

L'Institut Escola del Treball vol respondre amb eficàcia a les necessitats de la societat que l'envolta, de l'administració educativa i dels membres de la comunitat educativa, per la qual cosa assumeix el repte de dotar-se de les estratègies de gestió i de treball escaients més avançades.

La política i l'estratègia de l'Institut Escola del Treball queda recollida en els principals documents estratègics del centre: Projecte Educatiu i Projecte de Director. Dins d'aquests, hi són definides les línies d'actuació necessàries per tal d'assolir la visió que es proposa. El desenvolupament de la política i l'estratègia es sustenten en l'eficàcia i l'eficiència dels processos, no tan sols d'aquells que responen directament als requisits dels usuaris, sinó també de tots aquells que incideixen en el col·lectiu que participa de la seva activitat.

Aconseguir satisfer les necessitats dels grups d'interès (usuaris, famílies, empreses, treballadors del centre i societat) és la fita i el repte que la nostra Escola es proposa.

El compromís amb la qualitat afecta a tota l'organització i a tota la comunitat educativa, que accepta aquest repte i assumeix la responsabilitat de participar activament en el desenvolupament i en la millora de la gestió del centre. El centre aposta també per una política de compromís amb la prevenció de riscos laborals en un entorn de gestió integrat del servei creant ambients de treball de qualitat i segurs, promovent la consulta i participació de tots els seus treballadors en aquest àmbit.

Per a això, adoptem el principi de millora permanent tant en la gestió de la qualitat com de l'acció preventiva, incloent, entre altres, les activitats de prevenció i protecció de la salut.

L'equip directiu donarà suport decididament al personal del centre en el desenvolupament de les seves funcions i els hi proporcionarà els mitjans que estiguin al seu abast per assolir els objectius de qualitat i cura de la salut.

Per què l'Escola del Treball està apostant per aquest model?

- Permet realitzar una reflexió sobre totes les actuacions portades a terme en el centre.
- Fomenta el treball en equip i millora les relacions personals.
- Fomenta l'empatia amb els usuaris.
- Les accions de millora es fan en funció a dades objectives i no en funció a la percepció subjectiva que del funcionament del centre puguem tenir.
- Millora l'eficàcia en la gestió del centre educatiu, amb un major repartiment de les responsabilitats.
- Millora la satisfacció de tota la comunitat educativa.

L'estructura del model

L'estructura del model està basat en vuit principis:

1. Aconseguir la plena satisfacció del usuari mitjançant el compliment del seus requisits i expectatives.
2. Orientar tota l'activitat del centre cap a la consecució de millors resultats.
3. Orientar l'activitat per a satisfer les necessitats i expectatives de tota la comunitat educativa (alumnes, famílies, docents, PAS...)
4. Lideratge i coherència en els objectius.
5. Gestió del centre per processos i fets.
6. Desenvolupament i implicació de les persones.
7. Aprenentatge, innovació i millora contínua.
8. Desenvolupament d'aliances amb altres centres educatius o organitzacions.
9. Responsabilitat social.

Aquests principis es troben recollits en els nou criteris dels quals consta el Model Europeu d'Excel·lència.

PRINCIPALS SERVEIS PRESTATS

En aquesta organització educativa s'imparteixen els següents ensenyaments:

Batxillerat

Codi	Modalitats i itineraris de batxillerat	Torn
2000	Batxillerat de ciències i tecnologia (itinerari tecnològic)	Matí
2000	Batxillerat de ciències i tecnologia (itinerari ciències)	Matí
2000	Batxillerat de ciències i tecnologia (itinerari ciències de la salut)	Matí
3000	Batxillerat d'humanitats i ciències socials (itinerari humanitats)	Matí
3000	Batxillerat d'humanitats i ciències socials (itinerari ciències socials)	Matí

Formació professional específica

Cicles formatius de grau mitjà

Família professional	Codi	Denominació	1r curs	2n curs
Administració i gestió	AG10	Gestió administrativa	Matí (dos grups)	Tarda (dos grups)
Arts gràfiques	AF10	Preimpresió digital	Matí (dos grups)	Matí (dos grups)
Electricitat i Electrònica	EE10	Instal·lacions elèctriques i automàtiques	Matí (dos grups)	Tarda (dos grups)
Electricitat i Electrònica	EE30	Instal·lacions de telecomunicacions	Matí (un grup)	Matí (un grup)
Fabricació Mecànica	FM20	Mecanització	Matí	Matí
	FM10	Soldadura i caldereria	Matí (dos grups)	Matí i Tarda **
Fusta, moble i suro	FS10	Fusteria i moble (*)	Matí	Tarda
	FS20	Instal·lació i moblament (*)	Matí	Tarda
Informàtica	IC10	Sistemes microinformàtics i xarxes	Matí (dos grups)	Tarda (dos grups)
Instal·lació i manteniment	IM20	Instal·lacions de producció de calor	Matí	Tarda
	IM30	Instal·lacions frigorífiques i de climatització	Matí	Tarda
	IM10	Manteniment electromecànic	Matí	Tarda
Química	QU20	Operacions de laboratori	Matí	Matí

* Primer curs comú, els alumnes poden fer dos cicles en 3 anys (**no es tracta del sistema popularment conegut com 2x3 o 3x2**). Caldrà obtenir plaça a la preinscripció del segon cycle per cursar el segon curs.

** La tria del torn la fa l'equip docent en funció del rendiment acadèmic de l'alumne/

Cicles formatius de grau superior

Família professional	Codi	Denominació	1r curs	2n curs
Administració i gestió	AGA0	Assistència a la direcció (*)	Matí	Matí
	AGB0	Administració i finances (un grup de tarda DUAL) (*) (**)	Matí, tarda (dual)	Matí , tarda (dual)
	AGB1	Administració i finances, perfil professional gestor d'assegurances (un grup DUAL) (**) (****)	Tarda	Tarda
Arts gràfiques	AFA0	Disseny i edició de publicacions impreses i multimèdia (*)	Tarda	Tarda
	AFB0	Disseny i gestió de la producció gràfica (*)	Tarda	Tarda
Edificació i Obra Civil	EOB0	Projectes d'edificació	Matí	Matí
	EOA0	Projectes d'obra civil (DUAL) (**)	Matí	Tarda
	EOB1	Projectes d'edificació, perfil professional rehabilitació i restauració (DUAL) (**)	Tarda	Tarda
	EOC0	Organització i control d'obres de construcció (DUAL)	Tarda	Tarda
Electricitat i Electrònica	EEA0	Sistemes electrotècnics i automatitzats	Matí	Tarda
	EEB0	Automatització i robòtica industrial (dos grups DUAL)	Matí o tarda	Tarda (dos grups)
Electricitat i Electrònica	EEC0	Manteniment electrònic	Matí	Tarda
	EED0	Sistemes de telecomunicacions i informàtics	Matí	Tarda
Fabricació Mecànica	FMA0	Construccions metàl·liques	Tarda	Tarda
	FMB0	Programació de la producció en fabricació mecànica (DUAL)	Tarda	Tarda
	FMC0	Disseny en fabricació mecànica	Tarda	Tarda
Fusta, moble i suro	FSA0	Disseny i moblament (DUAL) (Nou cicle)	Matí	
Informàtica i comunicacions	ICA0	Administració de sistemes informàtics en xarxa	Matí	Matí
	ICB0	Desenvolupament d'aplicacions multiplataforma (*)	Tarda	Tarda
	ICC0	Desenvolupament d'aplicacions web (*)	Matí	Tarda
Instal·lació i manteniment	IMB0	Desenvolupament de projectes d'instal·lacions tèrmiques i de fluids. Manteniment d'instal·lacions tèrmiques i de fluids (DUAL) (Nou cicle)	Tarda	Tarda
	IMB0		Tarda	Tarda
	IMC0	Mecatrònica industrial (DUAL)	Matí	Tarda
Manteniment i serveis a la producció	1954	Prevenció de riscos professionals (antic pla LOGSE)	Tarda	Tarda

Família professional	Codi	Denominació	1r curs	2n curs
Energia i aigua	EAA0	Eficiència energètica i energia solar tèrmica	Tarda	Tarda
Química	QUB0	Fabricació de productes farmacèutics, biotecnològics i afins	Matí (un grup), tarda (un grup)	Tarda (dos grups)
	QUD0	Laboratori d'anàlisi i de control de qualitat	Matí	Tarda

* Primer curs comú, els alumnes poden fer dos cicles en 3 anys (**no es tracta del sistema conegut com 2x3**). Caldrà obtenir plaça a la preinscripció del segon cicle per cursar el segon curs.

** En els cursos de **formació professional en alternança dual** es realitza una part de la formació a primer i segon curs a l'empresa amb una petita remuneració econòmica. Més informació sobre la formació dual fent clic [aquí](#).

**** Les persones que superin aquest cicle, rebran el diploma de nivell B i C del Col·legi de Mediadors d'Assegurances que els permetrà treballar a qualsevol entitat del sector.

Programes de formació i inserció PFI (abans PQPI)

Codi	Especialitat	Torn
PFI IC01	Auxiliar de muntatge i manteniment d'equips informàtics	Matí
PFI FM02	Auxiliar de fabricació mecànica i d'ajust i soldadura	Matí
PFI FM04	Auxiliar de fusteria metàl·lica i PVC	Matí
PFI FM01	Auxiliar de serralleria i construccions metàl·liques	Matí

Horari de l'oferta educativa

L'Escola del Treball imparteix els seus ensenyaments en jornada escolar continuada. Aquesta es realitza en jornada intensiva i disposem de doble torn per cursar estudis, és a dir, hi ha oferta educativa programada al matí i/o a la tarda.

- torn del matí de 8 a 14 hores i
- torn tarda de 16 a 22 hores.

Cada torn té mitja hora de descans:

- torn del matí de 10,45 a 11,15 hores i
- torn tarda de 18,45 a 19,15 hores.

Instal·lacions i equipaments genèrics

- Biblioteca amb servei de lectura i préstec, ordinadors amb accés a Internet amb programari específic de les famílies professionals.
- Sistema de virtualització d'escriptoris amb tecnologia pròpia.
- Sala d'actes equipat amb climatització i mitjans audiovisual amb capacitat per 240 persones.
- Sala d'audiovisuals polivalent, adaptada a treball per projectes amb capacitat per 50 persones.

- Fibra òptica i connectivitat a Internet en tots els ordinadors del centre i wifi gratuïta en tots els espais del centre.
- Totes les aules i tallers equipades amb ordinador, connexió Internet, pantalla i retroprojector
- Tallers i/o laboratoris en cadascuna de les famílies professionals que té el centre.
- Carros d'ordinadors portàtils.
- Ús de pistes esportives, gimnàs i camp de futbol del recinte de l'Escola Industrial.
- Espais habilitats per dinar per professorat i alumnat equipats amb microones i màquines de vending.

Serveis relacionats amb l'orientació i amb l'empresa

- Centre autoritzat per aplicar el "Procés d' assessorament i reconeixement acadèmic dels aprenentatges assolits mitjançant l' experiència laboral o activitats socials" **dins del marc de l' organització de les mesures flexibilitzadores i actuacions en la formació professional.**

D'acord amb les bases d'aquest programa, prestem els següents serveis:

- 1.- Valoració de la formació impartida per empreses o entitats.
- 2.- Validació d'aprenentatges assolits mitjançant l'experiència laboral
- 3.- Oferta de formació a col·lectius singulars.
- 4.- Orientació i formació professional per a persones i empreses

- **Departament d'orientació acadèmica i professional.** Oferim orientació per a la presa de decisions sobre l'accés als cicles formatius, sobre l'oferta educativa d'FP del nostre centre, característiques i continguts curriculars del cicles, l'accés a la universitat des del batxillerat i des de l'FP.

També oferim orientació sobre el PFI i CFGM a grups de 4t d'ESO de centres de Barcelona ciutat i de poblacions de rodalies amb visites guiades pels tallers de l' Institut. I orientació a Batxillerats sobre accessos i estudis a formació professional de grau superior.

- **Borsa de treball.** El departament d'Escola-Empresa gestiona una borsa de treball adreçada als exalumnes. Les demandes de treball poden ser consultades pels interessats i a les empreses se'ls permet l'accés al fitxer dels exalumnes que voluntàriament s'hi han inscrits per poder oferir-los l'oferta de treball.
- **Formació en Centres de Treball:** Convenis de col·laboracions de pràctiques compartides escola-empresa adreçades, fonamentalment, als alumnes de 2n curs, que cursen mòduls professionals i cicles formatius. Aquests convenis afavoreixen la relació entre les diferents branques de la formació professional i el sistema productiu. Optimitzen la formació professional en la pràctica laboral per tal d'assolir les tecnologies actual.
- **Jornades Tècniques:** el centre organitza cada curs escolar unes jornades amb cicles de conferències i visites a empreses en col·laboració amb les empreses i institucions de diferents sectors industrials i de l'administració pública, per tal de donar a conèixer les seves tecnologies i processos amb la finalitat d'actualitzar la formació dels nostres alumnes.

- **Programa de Mobilitat Internacional (Erasmus+)** per fer el nostre alumnat i professorat estades a països estrangers per realitzar estades formatives.
- **Premis Rafael Campalans:** adreçats als alumnes per estimular-los a l'estudi, a la recerca, a la iniciativa, al desenvolupament de la seva autonomia i a la feina ben feta.
S'atorguen premis als treballs de recerca dels alumnes de batxillerat i als treballs de síntesis o de projecte final dels cicles formatius.
- **Atorgament de diplomes:** Reconeixença als millors alumnes de cada grup classe que s'hagin destacat pel aprofitament acadèmic i l'esforç personal per assolir els objectius educatius. Es lliuren els diplomes en un acte solemne a la sala d'actes de l'Escola del Treball en acabar el curs acadèmic.
- **Formació DUAL:** el centre té oferta en modalitat DUAL en alguns dels seus estudis, desenvolupant una part de la formació en empreses vinculades als sectors professionals.

Serveis complementaris

- Informació, tramitació de gestió administrativa, tramitació de la documentació, de títols acadèmics, beques, convalidacions, exempcions, certificacions acadèmiques i trasllats de matrícula.
- Informar de les activitats i serveis mitjançant la pàgina web del Centre.
- Lliurar a cada estudiant la "Guia de l'alumne" perquè n'estigui assabentat de les matèries i continguts que hagi de cursar de forma temporitzada, així com dels criteris d'avaluació i de recuperació establerts.
- Convocar reunions informatives als pares d'alumnes, abans de la matrícula i al inici del curs per tal d'explicar-los el Projecte Educatiu del Centre.
- Tutorització als alumnes en la realització dels crèdits de síntesis i treballs de recerca per tal que l'alumne tinguin una experiència pròpia d'investigació i d'aprenentatge.
- Seguiment diari informatitzat de l'assistència dels alumnes amb informació puntual a les famílies, mitjançant de l'aplicatiu propi de consulta i per SMS (menors d'edat a primera hora).
- Atenció a les dificultats d'aprenentatge al batxillerat i cicles de grau mitjà mitjançant orientació adient, mesures organitzatives (reforç de determinades matèries instrumentals) i tutoria individualitzada.
- Servei de psicopedagogia al centre.
- Comunicació immediata a les famílies de qualsevol incidència o circumstància especial observada amb alumnes menors d'edat.
- Biblioteca escolar amb servei de lectura, accés a Internet i amb préstec de llibres.
- Ordinadors i altres recursos audiovisuals. Totes les aules i tallers equipades amb ordinadors, projector digital, pantalla i connexió intranet i Internet.
- Compromís amb la innovació educativa i tecnològica, dotant a l'Institut d'instal·lacions, d'equipament educatiu i de mitjans didàctics moderns i adequats per la impartició del currículum..

- Lliurar a cada alumne una contrasenya, en iniciar-se el curs, per poder emprar els ordinadors i accedir a la intranet, al portal Àgora o al Moodle que el centre posa a la seva disposició.
- Vetllar perquè hi hagi en el si del centre un ambient de convivència, de tolerància, de respecte per les coses, per les instal·lacions i per les persones, de solidaritat i de no discriminació i, on l'interès general prevalgui sobre actituds incíviques personals.
- Fomentem l'actitud positiva envers al treball, l'esforç, l'excel·lència i l'esperit constant de millora.

Drets dels usuaris dels serveis educatius del Centre

El centre garanteix als seus alumnes i famílies, els següents drets:

- Obtenir informació de forma clara, útil i fiable sobre les activitats del centre i sobre els tràmits dels procediments i serveis.
- A una educació conforme a les finalitats establertes per la llei.
- A conèixer la identitat dels funcionaris i personals responsable dels serveis prestats.
- A ser tractats amb respecte i consideració.
- A la participació en els òrgans de representació del centre i en la vida del centre.
- A ésser escoltats en aquelles decisions relacionades amb la vida acadèmica.
- Ésser valorat equitativament en el comportament i en el rendiment acadèmic.
- A presentar suggeriments i queixes davant el tutor, la prefectura d'estudis o la direcció.
- Que els serveis descrits en aquesta Carta de serveis impliquen una actuació neutral en matèria d'impacte sobre la igualtat de gènere, ja que s'entén a tot el personal de l'Escola del Treball en igualtat de condicions, sense cap mena de discriminació per raó de gènere.
- A que les dades i informació de caràcter personal siguin tractats amb confidencialitat. Els ciutadans tenen dret que siguin respectats tots els drets establerts a la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals

En els serveis administratius i d'informació, els ciutadans tenen dret:

- A rebre informació d'interès general de manera presencial, telefònica i telemàtica.
- A ésser auxiliats en la redacció formal de documents administratius que s'hagi de presentar i/o tramitar al Centre.
- A la presentació de sol·licituds, escrits, comunicacions, així com dels documents que s'annexin.
- A l'expedició de còpies segellades dels documents originals que aportin.
- A la devolució dels documents originals prèvia compulsació de les còpies quan n'hagin d'obrar en el procediment.
- A l'expedició de còpies autenticades dels documents públics administratius.

Principals obligacions dels usuaris dels serveis educatius del Centre

- Aprofitar adequadament les oportunitats formatives que el centre ofereix.
- Estudiar i fer totes les activitats d'ensenyament - aprenentatge que indiqui el professorat.
- Esforçar-se en l'estudi i desenvolupar hàbits de treball
- Implicació de les famílies en el procés educatiu de llurs fills
- Respectar a tots els membres de la comunitats educativa
- Tenir cura de les instal·lacions del centre.
- Assistir a totes les classes amb regularitat per estar matriculats en ensenyaments presencials, malgrat del fet de cursar estudis postobligatoris.

Imatge corporativa

Es volentat del centre mantenir unes edificacions arquitectònicament singulars, atès el seu caràcter modernista en bona part del centre i d'edificacions corresponents al noucentisme industrials en altres, que n'estiguin ben conservades, netes, sense graffitis.

Mantenir una imatge cuidada, d'ordre responsable i de prestigi, responent a les necessitats i expectatives dels alumnes, pares i empreses amb un servei àgil i eficaç i amb un bon tracte personal.

La d'un centre ben dotat en recursos, amb una administració eficaç, transparent i participativa obert a les noves tecnologies, sent punter en l'ús de les TICs.

Aquestes estratègies es despleguen en el Projecte del Director i Plans anuals a través de la formulació dels objectius, què en són quantificables i mesurables a través d'indicadors, constituint objectius de la qualitat del servei i per saber el grau de compliment s'avaluen periòdicament.

Plans i projectes

L'Escola del Treball disposa dels següents plans, projectes i certificats:

- Participació en programes mobilitat i cooperació europea i internacional (Xarxa mobilitat)
- Pla de convivència i cohesió social. Intermediació escolar en els conflictes.
- Projecte de cohesió social.
- Pla anual d'activitats extraescolars i ~~complementàries esportives.~~
- Projecte de Qualitat i Millora Contínua (PQiMC)
- Programa ActivaFP, Programa InnovaFP, Programa EmprenFP
- Participació Xarxa FP-DUAL
- Servei d'Assessorament i reconeixement d'estudis.
- Projectes de fidelització de l'alumnat (Projecta'T, eDuoExit, REPREN)
- Batxillerat competencial
- Projectes de reforç de la llengua anglesa

Certificacions i reconeixements a l'Escola

- Gestió de la Qualitat amb certificació UNE-EN-ISO 9001.
- Certificació de Qualicat amb la certificació e2cat (segons model EFQM).
- Finalista Premi Cercle d'Economia 2018 pel Projecte d'inclusió.
- Premi Advance Factory of the Future Awards 2020 com reconeixement al Projecte Innovador de Formació Dual.
- Premi #FPCAT Consell Català 2019 pel Projecte d'Inclusió en la FP, bones pràctiques en el camp de la formació professional.

Compromisos de qualitat

La relació de serveis facilitats pel centre i els drets concrets dels usuaris es prestaran conforme als següents compromisos de qualitat:

- Elaboració i actualització dels documents estratègics i organitzatius de l'Institut: Projecte Educatiu, Projecte del Director, Normes d'organització i funcionament, Projectes curriculars, Programació General de l'Institut.
- Documentació en la gestió: Manual de Sistema Integrat qualitat i Seguretat i Salut en el Treball, Manual de Serveis i Mapa de procediments i processos.
- Informació resumida de la documentació estratègica reflectida en la "Guia d'alumnes", en la "Guia del professor", i en aquesta carta de Serveis.
- Informació periòdica a les famílies.
- Atendre i canalitzar les queixes i suggeriments de la comunitat educativa.
- Recolzar les iniciatives del professorat respecte a la formació permanent.

Com mesurem la qualitat?

Mesurar els compromisos de qualitat és necessari per tal d'avaluar-ne el grau d'assoliment i per continuar en el cicle de millora continuada de la carta de serveis.

Els nostres instruments de mesura són:

- Indicadors de resultats acadèmics.
- Indicadors de percepció com enquestes de satisfacció de parts interessades.
- Anàlisi dels suggeriments, agraïments i queixes rebuts.
- Altres indicadors vinculats als processos del centre.

Indicadors

Per a incloure a la Carta de Serveis hem fet una revisió i reflexió de tot el panel d'indicadors que disposa el centre en els diferents processos i hem posat els més significatives des d'un enfocament orientat al usuari dels nostres serveis.

En qualsevol organització educativa, i més si considerem la dimensió i complexitat de l'Escola del Treball les dades són abundants i a vegades no resulta gens fàcil transformar-les en informació rellevant. No obstant això, la implantació d'un sistema de gestió de qualitat requereix la realització de molts mesuraments que ens permetin observar el rendiment dels processos i dels resultats.

Cada curs escolar es realitza una Revisió per la Direcció de tots els indicadors de sistema, indicadors d'excel·lència i indicadors informatius per a enfocar i desenvolupar noves estratègies de gestió dels nostres processos.

Garanties per al compliment dels compromisos

- El Centre, en el marc del seu pla de gestió de millora contínua, realitza el seguiment i el control periòdic del compliment dels compromisos.
- En el supòsit de no assolir es objectius, el centre disposa de un procediment estandaritzat per prendre les mesures correctores corresponents.

Mecanismes de Comunicació

- Parlant amb el tutor.
- Mitjançant correu electrònic amb el professorat des de la pàgina web.
- Bústia de suggeriments i de queixes, mitjançant formulari estandaritzat.
- Sol·licitant entrevista amb membres de l'equip directiu
- Presentació d'escrits adreçats al director, via registre d'entrada

I, si no complim....

Vostè disposa d'un formulari per reflectir la seva queixa quan consideri que no hem complert els nostres compromisos.

Donarem respostes a les seves queixes en un termini de 1mes. En el supòsit de no quedar-se satisfet amb la resposta, a través del Servei d'Inspecció del Consorci d'Educació de Barcelona.

Agraïrem els suggeriments que ens faciliti per millorar la qualitat en la prestació del nostre servei.

Formes de col·laboració i participació

- Els usuaris de l'organització tenen dret a participar en el govern del centre amb la seva participació en el Consell Escolar.
- Entrevistes personals amb els professors tutors.
- Reunió del grup classe, amb el tutor i professors.
- Reunions de grups de treballs: comissions, departaments, coordinacions, etc.
- Per mitjà de l'associació de pares i mares d'alumnes (AMPA).
- De forma directa: mitjançant les enquestes, el sistema de suggeriments, agraïments i queixes, correus institucionals del centre, comunicació a través de la pàgina web, o amb les trucades als telèfons de l' Institut.

Ajuda'ns a oferir un millor servei

Els usuaris dels serveis educatius de L'Escola del Treball podran fer les seves aportacions per a millorar el servei mitjançant la presentació de queixes i suggeriments a través de les quals poden manifestar la seva opinió sobre la qualitat dels serveis.

L'Escola del Treball considera que l'estudi i anàlisi de les queixes representen oportunitats de millora.

S'entén per **suggeriment**: Idea que s'aporta al centre amb ànim constructiu per tal d'aconseguir una millora en el seu funcionament i en els ensenyaments que s'imparteixen.

Per **queixa**: La mostra de insatisfacció contra el funcionament del centre sobre aspectes amb els quals no en té contret compromisos contractuals o legals

La **reclamació**: Mostra de insatisfacció contra el centre sobre aspectes en els quals el centre si té contret compromisos contractuals o legals.

La queixes i suggeriments poden presentar-se en:

- a) Presencialment a Consergeria i/o Secretaria del centre.
- b) A través de Internet en la pàgina: www.escoladeltreball.org
- c) Mitjançant correu electrònic: suggeriments@correu.escoladeltreball.org
- d) Per telèfon: 93 430 14 15

Les reclamacions, s'han de presentar davant el registre d'entrada de l' Institut.

En la Consergeria del centre es disposa de formularis per reflectir la seva queixa quan consideri que no hem complert els nostres compromisos.

Compromís institucional

La Qualitat de les nostres prestacions és un dels objectius prioritaris de l'Escola del Treball, en tots els seus àmbits d'actuació.

Per aquest motiu treballem amb criteris de Qualitat i Millora Continua (UNE-EN-ISO 9001) i cerquem l'excel·lència educativa amb el model e2cat, basat en el model europeu EFQM.

Per disposar de la certificació el sistema ISO9001, ha estat preceptiu complir uns estàndards, ha estat necessari arribar a uns mínims, i per això a aquesta organització educativa se li audita de forma regular per a veure si els compleixen.

Altrament, el projecte de qualitat en el model e2cat, és un sistema de màxims, basat en la millora contínua i en l'excel·lència. El model marca possibles actuacions que les organitzacions poden portar a terme per a millorar la seva gestió, però la decisió final d'engegar aquestes o altres accions és de la pròpia organització, tot considerant els punts forts i les àrees de millora que la pròpia organització pot utilitzar per a la millora de la seva gestió.

Aquesta Carta de serveis vol donar a conèixer per endavant, allò que els ciutadans en general i els alumnes, famílies i empreses col·laboradores en particular hi poden esperar, demandar i conèixer els compromisos de qualitat que es garanteixen des de l'Institut Escola del Treball.

José Luis Durán Moyano
Director

Barcelona, juny de 2020