



**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



Xemeneia de l'antiga fàbrica tèxtil Batlló ubicada dins del recinte de l'Escola Industrials de Barcelona, obra de l'arquitecte Rafael Guastavino Moreno.

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	4
Que és la Carta de serveis?	4
Finalitat de la Carta de serveis	4
Missatge general	5
Marc legal	5
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.	6
Principis de identitat del Projecte Educatiu	6
Qui som ?	6
La Missió del centre (què hem de fer)	6
Visió (què volem ser)	6
Valors (com volem actuar)	7
La política de qualitat a L'Escola	7
Per què l'Escola del Treball està apostant per aquest model?	8
L'estructura del model	8
Principals serveis prestats	9
Batxillerat	9
Cicles formatius de grau mitjà	9
Cicles formatius de grau superior	10
Ensenyaments d'esports	11
Programes de Qualificació Professional Inicial	11
Curs preparatori per a les proves d'accés a grau superior d'FP	11
Proves d'accés als cicles formatius	11
Serveis relacionats amb l'orientació i amb l'empresa	11
▪ Centre autoritzat del "Programa Qualifica't"	
▪ Orientació acadèmica i professional	
▪ Borsa de treball	
▪ Formació Pràctica en Centres de Treball (FPCT)	
▪ Jornades Tècniques	
▪ Programes Erasmus i Leonardo	
▪ Premis Rafael Campalans	
▪ Atorgament diplomes als millors alumnes	
Serveis complementaris	12
Drets dels usuaris dels serveis educatius del centre	13
Principals obligacions dels usuaris dels serveis educatius del centre	13

Horari de l'oferta educativa	14
Imatge Corporativa	14
Certificacions i diplomes	14
Plans i projectes	14
Com mesurem la qualitat ?	15
Indicadors	15
Indicadors de seguiment de l'acompliment dels compromisos, avaluació dels resultats sobre estàndards i factors de qualitat	16
Instal·lacions	20
Compromisos de qualitat	20
Garanties per al compliment dels compromisos	20
Mecanismes de comunicació	20
I, si no complim.....	20
Formes de col·laboració i participació	21
Ajuda'ns a oferir un millor servei....	21
Compromís institucional	21

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:

General Matins: de 9.00 a 13,30 h.

Tardes: dimarts i dijous de 16 a 18 hores

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.

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 l'article 3 i 35 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del procediment Administratiu Comú.
- 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 9001:2008. 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 fulletó 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) :

L'Institut Escola del Treball de Barcelona aspira a ésser reconegut socialment com l'Institut de Formació Professional de referència de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, per tradició i per història, pel 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'Escola del Treball de Barcelona vol respondre amb eficàcia a les necessitats de la societat que l'envolta, l'administració educativa i als 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 estratègia de l'Escola del Treball de Barcelona s'identifiquen i es desenvolupen en el seu Pla Estratègic. Aquest té com a finalitat definir les línies d'actuació necessàries per tal d'assolir la visió que es proposa. El desenvolupament de la política i la estratègia es sustenta en la eficàcia i en l'eficiència dels processos, no tant 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) es la fita i el repte que es proposa.

El compromís de 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 millora de la qualitat. L'equip directiu recolzarà 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

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

El model aquesta 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	Modalitat	Torn cursos	
		1r	2n
2000	Científic - tecnològic	matí	matí
0401	Humanitats i Ciències Socials	matí	matí

Requisits d'accés: Títol de Graduat en Educació Secundària o equivalent.

Titulació: batxiller

Sortides acadèmiques: Cicles formatius i estudis universitaris

Formació professional específica:

Cicles formatius de grau mitjà

Família professional	Codi	Denominació del cicle	Torn cursos	
			1r	2n
Administració	AG10	Gestió administrativa (LOE)	matí	tarda
Arts Gràfiques	0401	Preimpresió en Arts Gràfiques		matí
	AF10	Preimpresió digital (LOE) (*)	matí	
Electricitat	EE10	Instal·lacions elèctriques i automàtiques (LOE)	matí	tarda
Electrònica	EE30	Instal·lació de telecomunicacions (LOE)	matí	matí
Fusteria	FS10	Fusteria i moble (LOE) (*)	matí	tarda
	0903	Fabricació a mida i instal·lacions de fusteria i moble		tarda
	FS20	Instal·lació i moblament (LOE) (*)	matí	
Fabricació Mecànica	FM10	Soldadura i Caldereria (LOE)	matí	matí-tarda
	FM20	Mecanització (LOE)	matí	matí
Manteniment i Serveis a la producció	IM20	Instal·lacions producció de calor (LOE)	matí	tarda
	IM30	Instal·lacions frigorífiques i climatització (LOE)	matí	tarda
Química	1504	Laboratori	matí	

(*) El segon curs d'aquets cicles començarà el curs acadèmic 2013-2014. Els torns d'estudis són orientatius.

Requisits d'accés: Títol de Graduat en Educació Secundària o superar prova d'accés.

Titulació: Tècnic en l'especialitat estudiada

Sortides: Al món laboral, PEPAS i prova d'accés a cicles formatius de grau superior

Cicles formatius de grau superior

Família professional	Codi	Denominació cicle	Torn cursos	
			1r	2n
Administració	0251	Secretariat	matí -tarda	
	0252	Administració i Finances		matí -tarda
	AGB0	Administració i Finances (LOE) (*)	matí -tarda	
Activitats Físico-esportives	0151	Animació d'activitats fiscoesportives	matí	matí
Arts Gràfiques	0451	Disseny i producció editorial	tarda	tarda
	0452	Producció en indústries d'Arts Gràfiques	tarda	tarda
Electricitat	0851	Sistemes de regulació i control automàtics		tarda
	EEB0	Automatització i robòtica industrial (LOE) (*)	tarda	
	EEA0	Sistemes electrotècnics i automatitzats (LOE)	matí	tarda
Electrònica	0854	Sistemes de telecomunicacions i informàtics		matí -tarda
	EED0	Sistemes de telecomunicacions i informàtics(LOE) (*)	matí -tarda	
	0852	Desenvolupament productes electrònics		tarda
	EEC0	Manteniment electrònic (LOE) (*)	tarda	
Edificació i obra civil	0753	Realització i plans d'obres	tarda	tarda
	EOB0	Projectes d'edificació (LOE)	matí -tarda	matí -tarda
	0752	Desenvolupament de projectes urbanístics i operacions topogràfiques		tarda
	EOA0	Projectes d' obra civil (LOE) (*)	matí	
Informàtica	ICB0	Desenvolupament d'aplicacions multiplataforma (LOE)	tarda	tarda
	ICAO	Administració de sistemes informàtics en xarxa (LOE)	matí	matí
Fabricació Mecànica	FMAD	Construccions metàl·liques (LOE)	tarda	tarda
	FMCO	Disseny en fabricació mecànica (LOE)	tarda	tarda
	FMBO	Programació de la producció en fabricació mecànica (LOE)	tarda	tarda
Manteniment i Serveis a la producció	1954	Prevenició de riscos professionals	tarda	tarda
	IMBO	Desenvolupament de projectes d'instal·lacions tèrmiques i de fluids (LOE)	tarda	tarda
Energia i aigua	EAA0	Eficiència energètica i energia solar tèrmica (LOE)	tarda	tarda

Química	QUDO	Laboratori d'anàlisi i de control de qualitat (LOE)	matí	tarda
	1553	Fabricació productes farmacèutics i afins	tarda	

(*) El segon curs d'aquets cicles començarà el curs acadèmic 2013-2014. Els torns d'estudis són orientatius.

Requisits d'accés: Batxillerat o Prova d' Accés a Cicles Superiors.

Titulació: Tècnic Superior en l'especialitat estudiada

Sortides: Al món laboral, Universitat

Ensenyaments d'esports

Família professional	Codi	Denominació cicle	Torn cursos	
			1r	2n
TEGM Esports	8201	Futbol 1r nivell (extensiu)	tarda	
	8201	Futbol 1r nivell (intensiu)	tarda	
	8201	Fútbol 2n nivell (intensiu)	tarda	

Programes de Qualificació Professional Inicial

Modalitat	Codi	Denominació cicle	Torn cursos	
			1r	2n
Pla de Transició al Treball (PTT)	FM1E	Muntatge i manteniment de sistemes microinformàtics	matí	
	1C1E	Fabricació Mecànica	matí	
FIAP	LOEP 0501	Fusteria metàl·lica d'alumini i PVC	matí	
	LOEP 1404	Serralleria i construccions metàl·liques	matí	

Curs preparatori per a les proves d'accés a grau superior d'FP

CPPA	PPAS	Curs preparatori	tarda	
------	------	------------------	-------	--

Proves d'accés als cicles formatius

L'Escola del Treball, com a institut que imparteix formació professional, gairebé tots els cursos acadèmics, es escollida pel Consorci d'Educació de Barcelona per realitzar proves d'accés als cicles formatius de grau mitjà i superior, per a l'alumnat que reuneix els requisits acadèmics.

Les proves es desenvolupen d'acord amb la normativa que la regula.

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 dels cicles, l'accés a la universitat des del batxillerat i des de l'FP.

També oferim orientació sobre el PQPI 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.

- **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 Erasmus i Leonardo** per fer els nostres alumnes estades a països europeus i realitzar pràctiques d'FPCT.
- **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.

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, bé per via postal o bé per SMS.
- Possibilitat de consultar diàriament els pares dels alumnes, que siguin menors d'edat, l'assistència a les classes dels seus fills, mitjançant la pàgina web de l'Escola.
- 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.
- 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 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 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal

En els serveis administratius i d'informació, d'acord amb allò que estableix la Llei 30/1992, de 26 de novembre, 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 compulsa 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.

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.

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 Pla Estratègic del centre i Plans anuals a través de la formulació dels objectius, que 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.

Certificacions i diplomes

- Gestió de la Qualitat amb certificació UNE-EN-ISO 9001:2008
- Certificació de Qualicat amb la certificació e2cat (segons model EFQM)
- Diploma atorgat pel Departament d'Ensenyament com a centre d'excel·lència educativa.

Plans i projectes

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

- Pla d'evacuació
- Participació en programes europeus.
- Pla de foment a la lectura de la biblioteca del centre.
- Pla de convivència escolar. Intermediació escolar en els conflictes
- Projecte de cohesió social.
- Pla anual d'activitats extraescolars i complementàries esportives

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.
- Enquesta de satisfacció usuària.
- Nombre de suggeriments, agraïments i queixes rebuts.
- Anàlisi dels suggeriments,agraïments i queixes rebuts.

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.

INDICADORS DESCRIPTIUS DE SEGUIMENT DE L'ACOMPLIMENT DELS COMPROMISOS, AVALUACIÓ DE RESULTATS SOBRE ESTÀNDARDS I FACTORS DE QUALITAT

Indicador relacionat amb: Lideratge i dinamització

	2007/08	2008/09	2009/10	2010/11	2011/12	Objectiu
Nivell accessibilitat de l'equip directiu	3,79	3,88	3,85	3,89	3,84	>3,5
Capacitat de comunicació de l'equip directiu	3,52	3,64	3,55	3,66	3,57	>3,5
Capacitat de resolució de problemes per part de l'equip directiu	3,64	3,40	3,42	3,45	3,32	>3,2

Indicador relacionat amb: Gestió de l' equip humà

Satisfacció global amb el centre	2007/08	2008/09	2009/10	2010/11	2011/12	Objectiu
ALUMNAT	3,30	3,31	3,19	3,41	3,15	>3
FAMÍLIES	4,33	4,21	4,12	3,97	3,94	>3
PAS: Personal d'Administració i Serveis	2,52	3,88	3,72	4,22	3,31	>3,2
PROFESSORAT	3,72	4,18	4,20	4,14	4,09	>3,2
EMPRESES	4,20	4,21	4,25	4,30	3,79	>3

	2007/08	2008/09	2009/10	2010/11	2011/12	Objectiu
Grau de satisfacció amb els condicions de treball	3,41	3,71	3,60	3,55	3,50	Profes. >3,5
	2,13	3,22	3,36	3,67	2,77	PAS > 3,0
Grau de satisfacció respecte les instal·lacions del centre	3,41	3,52	3,31	3,51	3,38	Profes. >3,5
	1,67	2,83	3,33	2,78	3,34	Famílies >3,7
Satisfacció del professorat amb la confecció de l' horari de treball (percentatge de conformitat al claustre)	71,98	75,12	67,09	68,83	68,84	≥60%

Indicador relacionat amb: Gestió de la informació, del coneixement i de la comunicació

Satisfacció global amb els serveis del centre	2007/08	2008/09	2009/10	2010/11	2011/12	Objectiu
Grau de satisfacció amb el servei de biblioteca	3,83	3,57	4,11	4,19	3,07	Profes. \geq 3,6
	3,03	3,10	2,96	3,44	2,98	Alumnat \geq 3,0
Grau de satisfacció amb el servei de manteniment	3,44	3,35	3,75	3,78	3,97	Profes. \geq 3,5
Grau de satisfacció amb el servei de reprografia	4,01	3,84	4,16	4,35	4,36	Profes. $>$ 3,5
Grau de satisfacció amb la neteja del centre	3,91	4,18	4,14	4,16	4,28	Profes. $>$ 3,5
Grau de satisfacció sobre recursos informàtics	3,46	3,42	4,16	4,35	4,36	Profes. \geq 3,2
	3,49	3,60	2,94	3,10	3,08	Alumnat \geq 3,0
	2,11	3,70	3,49	3,89	3,34	PAS \geq 3,2

Pla d' acollida del professor nouvingut, a l'inici del curs

Satisfacció global	2007/08	2008/09	2009/10	2010/11	2011/12	Objectiu
Valoració global pel professor nouvingut	3,78	4,13	4,00	4,36	3,96	\geq 4,0

Relació de la demanda de places escolars amb l'oferta del centre

Places ofertades		2007/08	2008/09	2009/10	2010/11	2011/12	Objectiu
Excedent de preinscripció respecte de l'oferta de places a la formació professional	CFGM	123,5%	118,0%	118,9%	99,0%	124,5%	$>$ 15%
	CFGS	202,5%	181,0%	181,5%	198,5%	\approx 199%	$>$ 15%
	Batx.	90,3%	98,0%	99,0%	70,3%	137,3%	—
	TOTAL	156,9%	147,0%	147,8%	149,3%	\approx 150%	—

Procés administratiu de preinscripció i matriculació

	2007/08	2008/09	2009/10	2010/11	2011/12	Objectiu
Grau de satisfacció de la informació rebuda en el procés de preinscripció i matriculació	3,52	3,63	3,33	3,97	3,31	\geq 3,5

Valoració de la informació oferida pel centre a futurs possibles usuaris

Satisfacció global	2008/09	2009/10	2010/11	2011/12	Objectiu
Grau de satisfacció informació de les jornades de Portes Obertes	—	—	—	4,15	\geq 3,5
Nombre de visites tutoritzades de centres a l' Escola	54	53	50	48	Grups alumnes \geq 45
	1350	1325	1250	1250	Número alumnes \geq 1000
Nombre de consultes telemàtiques al departament d' orientació	—	500	510	465	\geq 400

Indicador relacionat amb l' Opinió de les famílies

Enquesta		2007/08	2008/09	2009/10	2010/11	2011/12	Objectiu
Recomanarien aquest institut a altres persones per matricular-hi els seus fills/lles	Cicles	4,74	4,66	4,50	4,50	4,44	≥3,50
	Batxillerat	4,79	4,63	4,54	4,24	4,18	≥3,50

Indicador relacionat amb el Servei de suggeriments, queixes i reclamacions (SQR)

	2007/08	2008/09	2009/10	2010/11	2011/12	Objectiu
Percentatge de reclamacions de les qualificacions respecte al nombre d'alumnes matriculats al centre	1,14%	1,20%	1,16%	0,39%	0,82%	< 2%
Percentatge de reclamacions generals i suggeriments respecte al nombre d'alumnes matriculats al centre	1,54%	1,00%	0,64%	1,04%	1,15%	< 2%

Indicador relacionat amb: Servei d' Ensenyament -Aprentatge

Indicador relacionat amb: Abandonament dels estudis, una vegada començat el curs

En percentatge : GM Grau Mitjà GS Grau Superior	2007/08	2008/09	2009/10	2010/11	2011/12	Objectiu
Cicle formatiu de GM (1r curs)	—	27,3	27,3	23,5	22,9	≤ 25%
Cicle formatiu de GM (2n curs)	—	—	9,2	9,6	9,1	
Cicle formatiu de GS (1r curs)	—	19,2	25,4	20,4	20,3	≤ 20%
Cicle formatiu de GS (2n curs)	—	—	8,7	1,9	6,2	
Batxillerat (1r curs)	21,3	9,0	15,4	13,7	16,3	< 15%
Batxillerat (2n curs)	8,0	8,6	8,4	9,6	14,6	≤10%

Indicador relacionat amb: Promoció d' alumnes

	2007/08	2008/09	2009/10	2010/11	2011/12	Objectiu
Alumnes de CCFE que obtenen el títol	—	31,8%	31,3%	58,5%	60,7%	GM ≥ 50%
	—	48,6%	52,3%	64,9%	76,9%	GS ≥ 50%
Alumnes de 1r de Batxillerat que promocionen a 2n	81,7%	73,2%	77,3%	75,2%	91,2%	≥ 68%
Alumnes de 2n de Batxillerat que obtenen el títol	78%	57%	75,5%	78%	67%	≥ 70%
Alumnes de Batxillerat que es presenta i aproven les PAU	—	86,8%	85,0%	95,7%	92%	≥ 90%
Grau de satisfacció amb l' ensenyament rebut	3,30	3,32	3,16	3,39	3,33	Batxillerat ≥3,1
	3,30	3,30	3,19	3,42	3,13	CCFE ≥3,1

Indicador relacionat amb: La relació Escola-Empresa

Satisfacció de les empreses i de l'alumnat sobre la realització de la Formació en Centres de Treball

	2007/08	2008/09	2009/10	2010/11	2011/12	Objectiu
Valoració de les empreses	4,20	4,21	4,25	4,44	4,33	>4,0
Valoració dels alumnes	4,20	4,17	4,30	4,33	4,40	>3,8
Empreses que han participat en les jornades i conferències a l' Escola	103	125	101	83	90	≥ 100

Grau d' inserció laboral

(als 6 mesos d' obtenir el títol)

		2007/08	2008/09	2009/10	2010/11	Objectiu
Percentatge d' inserció un cop finalitzat els estudis CCFF	Continua estudiant	24,7%	36,7%	38,1%	42,8%	—
	Estudia i treballa	18,1%	18,9%	17,1%	11,2%	—
	Treballa	42,6%	31,8%	30,5%	32,19%	—
	Total inserció laboral	60,7%	50,9%	47,5%	43,3% (GM:26,92%) (GS: 52.36%)	—
Alumnat que treballa en feines relacionades amb estudis		73,4%	65,9%	64,8%	66,1% (GM: 57,1%) (GS: 71,1%)	CFGM>45% CFGS>65%

Programes internacionals

	2007/08	2008/09	2009/10	2010/11	2011/12	Objectiu
Nombre d' alumnes que han fet estades de FPCT mitjançant programes europeus	9	13	27	14	21	20

Indicador relacionat amb: Índex d'acompliment dels objectius anuals establerts en el Pla Estratègic 2008-2012 i Acord Coresponsabilitat 2012-2016 (basats en la valoració de les activitats realitzades)

Objectius estratègics

	2008/09	2009/10	2010/11	2011/12	Objectiu
Millorar els resultats d'ensenyament-aprenentatge	90	105,2	96,8	75,3	>83
Desenvolupar i consolidar el servei d'informació i orientació acadèmica i professional	80	75,8	100	100	>80

Instal·lacions

- Pistes esportives, gimnàs i camp de futbol
- Biblioteca amb servei de lectura i préstec, ordinadors amb accés a Internet
- Sala d'actes equipat amb climatització i mitjans audiovisuals
- Fibra òptica i connexió intranet i Internet en tots els ordinadors del centre.
- Tallers i/o laboratoris en cadascuna de les famílies professionals que té el centre
- Totes les aules i tallers equipades amb ordinador, connexió Internet, pantalla i retroprojector.

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, Pla Estratègic,
- Documentació en la gestió: Manual de Qualitat, 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 les famílies i alumnes.
- Recolzar les iniciatives del professorat respecte a la formació permanent.

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 1 mes. 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 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:

- α) En la bústia de suggeriments col·locada al vestíbul principal de l' Institut.
- β) A través de Internet en la pàgina: www.escoladeltreball.org
- γ) Mitjançant correu electrònic: suggeriments@correu.escoladeltreball.org
- δ) 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 9001:2008) i cerquem l'excel·lència educativa amb el model e2cat, basat en el model europeu EFQM.

Per disposar de la certificació el sistema ISO: 9001-2008, 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

Carmelo Gómez Pascual
Director

Barcelona, novembre de 2012