



**CARTA
DE SERVEIS
INSTITUT
ESCOLA DEL TREBALL**



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.



INSTITUT ESCOLA DEL TREBALL

Consorci d'Educació
de Barcelona
Generalitat de Catalunya
Ajuntament de Barcelona

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)
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 13,30 h.

Tardes, dimarts i dijous de 16 a 18 h.

Horari del registre d'entrada:

Recollida de documentació pel registre de 9,00 a 13,30 h.

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.

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.

[Full informatiu versió resumida de la Carta de Serveis.](#)

[Es pot consultar la versió íntegra a la pàgina web del centre.](#)

Certificacions i diplomes del centre

- ◆ 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.

Quins serveis oferim ?

Ensenyament gratuït de qualitat, amb la següent oferta educativa:

- ◆ Batxillerats en les modalitats de:
 - Ciències i Tecnologia
 - Humanitats i Ciències socials
- ◆ Formació professional específica amb cicles de grau mitjà i superior en les següents famílies professionals:
 - Administració
 - Activitats físico-esportives
 - Esports
 - Informàtica
 - Fabricació en fusteria i moble
 - Fabricació mecànica
 - Edificació i Obra civil
 - Arts gràfiques
 - Electricitat i Electrònica
 - Manteniment i Serveis a la producció
 - Química
- ◆ Ensenyaments d'esports:
 - Futbol de 1r nivell
- ◆ Programes de Qualificació Professional Inicial (PQPI)
- ◆ Curs preparatori per a les proves d'accés a grau superior d'FP (PPAS)



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 h.

Torn de tarda, de 16 a 22 h.

Cada torn té mitja hora de descans:

Torn del matí, de 10,45 a 11,15 h.

Torn tarda, de 18,45 a 19,15 h.

Serveis complementaris i compromisos

- ◆ 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.
- ◆ 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.

- ◆ Disposem d'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 a la impartició del currículum.
- ◆ Lliurarem 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.
- ◆ Vetllem 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 personal 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.
- ◆ 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.

Garanties del compliment

El centre en el marc del seu pla de gestió de millora continua, realitza el seguiment i control periòdic dels compromisos. En el supòsit de no assolir els objectius, el centre disposa d'un procediment estandaritzat per prendre les mesures correctives escaients.

Indicadors de Qualitat

Avaluem la qualitat del nostre servei, entre d'altres, emprem els següents indicadors:

- ◆ Valoració general del centre (alumnat, professorat, pares i empreses).
- ◆ Lideratge:
 - a) Nivell d'accessibilitat de l'equip directiu (ED);
 - b) Capacitat de comunicació de l'ED;
 - c) Capacitat de resolució de problemes per part de l'ED).
- ◆ Índex d'acompliment dels objectius anuals establerts en el Pla estratègic 2008-2012
- ◆ La satisfacció de les empreses i d'alumnat sobre la realització de la Formació en Centres de Treball.
- ◆ Valoració del Pla d'acollida del professorat nouvingut.
- ◆ Nombre de visites tutoritzades d'altres centres per rebre orientació professional.
- ◆ Valoració del servei de biblioteca.
- ◆ Valoració del servei de neteja.
- ◆ Ràtio d'ordinadors/alumne.

Canals de participació

Els ciutadans i els usuaris podran col·laborar en la prestació del servei a través dels següents mitjans:

Òrgans col·legiats: Consell escolar.

- ◆ Amb l'expressió de la seves opinions en les enquestes de satisfacció.
- ◆ Associació de Pares i mares d'alumnes (AMPA)
- ◆ Junta de delegats d'alumnes.
- ◆ Amb la formulació de queixes i suggeriments conforme lo establert en aquesta Carta.

Comunicació

- ◆ Entrevistes personals amb professors, tutors i servei d'orientació.
- ◆ Amb missatges de correu electrònic al professorat mitjançant formulari de la pàgina web.
- ◆ Sol·licitant entrevistes o per escrit a membres de l'equip directiu.

Presentació de queixes, suggeriments i reclamacions (SQR)

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.

Les queixes i suggeriments poden

presentar-se en:

- a) Presencialment.
- b) En la bústia de suggeriments i queixes col·locada al vestíbul principal de l'institut.
- c) A través de Internet en la pàgina: www.escoladeltreball.org
- d) Mitjançant correu electrònic: suggeriments@correu.escoladeltreball.org
- e) Per correu postal.
- f) Per telèfon: 93 430 14 15

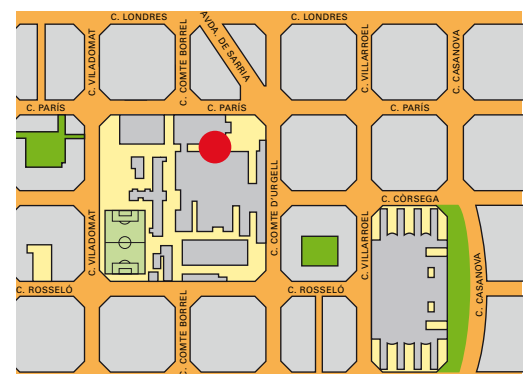
Les reclamacions, s'han de presentar davant el registre d'entrada de l'institut.

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

Barcelona, novembre de 2011



Comte d'Urgell, 187
(recinte Escola Industrial)
08036 Barcelona
Tel. 93 430 92 00
Fax 93 410 85 40
www.escoladeltreball.org



El centre està ben comunicat tant en metro com en autobús.

Transports:

Metro: línia 5 (Hospital Clínic)

Autobús: línies 14, 20, 31, 37, 41, 43, 44, 54, 59, 63, 66, 67 i 68