

CARTA DE COMPROMÍS DE QUALITAT EN LA PRESTACIÓ DEL SERVEI D'ASSESSORAMENT EN LA FORMACIÓ PROFESSIONAL DEL SISTEMA EDUCATIU I DEL SERVEI DE RECONEIXEMENT ACADÈMIC DELS APRENENTATGES ASSOLITS MITJANÇANT L'EXPERIÈNCIA LABORAL O EN ACTIVITATS SOCIALS.

El nostre institut, ja te implantat i certificat des de l'any 2008 el sistema de gestió de qualitat i millora contínua ISO 9001 i per tant incorpora els procediments relatius als serveis d'assessorament i de reconeixement de l'experiència laboral al sistema de gestió de qualitat del centre

Per donar aquest servei l'Institut Santa Eulàlia, es compromet a realitzar un servei d'assessorament i reconeixement dels aprenentatges d'acord amb l'establert a les normes i instruccions del Departament d'Ensenyament que inclou:

- a) Prestar el servei d'acord amb la norma.
- b) Informar, suficientment i de forma pública, a les persones usuàries.
- c) Atendre i respondre les reclamacions en un termini raonable.
- d) Mesurar la satisfacció de les persones usuàries.
- e) Recollir i donar resposta a les propostes i suggeriments de les persones usuàries.

En concret es garanteix :

1. **Realitzar i publicar –al taulell d'anuncis i a la web del centre- abans del 30 de setembre de cada curs:**
 - a. Les famílies professionals per a les quals s'ofereix el servei i els cicles associats.
 - b. El nombre de places que s'ofereix per a cada família professional i per a cada cicle formatiu, en el cas del servei de reconeixement.
 - c. Els criteris i el procediment d'admissió de les sol·licituds.
 - d. Les dates del període de sol·licitud al servei d'assessorament.
 - e. La data de publicació de la llista d'admesos al servei i les places de reserva en cas d'una demanda superior a les places ofertades, així com el preu del servei.
 - f. El termini per presentar la documentació i fer el pagament del preu del servei.
 - g. El calendari del servei d'assessorament i quan arribi el cas, el de reconeixement.
2. **Desplegar, almenys, un procés anual, d'informació de l'assessorament i reconeixement dels aprenentatges assolits mitjançant l'experiència laboral o en activitats socials.**
3. **Prestar, almenys, un procés anual del servei d'assessorament per a cadascuna de les famílies professionals i un servei de reconeixement acadèmic dels aprenentatges per a cadascun dels cicles formatius, segons l'oferta publicada.**

4. **Ampliar el termini de sol·licitud si no s'exhaureix el nombre de places assignades en la primera oferta publicada.**
5. **Publicar les llistes d'admesos al servei d'assessorament en un període màxim de 7 dies hàbils després del termini de sol·licitud.**
6. **Assignar una persona assessora experta en orientació professional de la família professional corresponent.**
7. **Assessorar a les persones usuàries en l'elaboració del dossier de trajectòria professional.**
8. **Lliurar a les persones usuàries un informe d'assessorament, on costaran les recomanacions de l'itinerari formatiu professional a realitzar.**
9. **Nomenar una Junta de Reconeixement amb atribució docent, la qual realitzarà l'entrevista per a cada persona usuària que ha sol·licitat el reconeixement acadèmic.**
10. **Lliurar a les persones usuàries el certificat dels crèdits o unitats formatives reconegudes, com a màxim, 30 dies després de finalitzar el procés.**
11. **Realitzar enquestes per poder recollir el grau de satisfacció de les persones usuàries sobre el servei proporcionat.**
12. **Posar a l'abast de la persona usuària un servei de queixes i/o suggeriments, així com un període de possibles reclamacions contra la resolució emesa per la junta de reconeixement dels aprenentatges. Tant les queixes i suggeriments com les possibles reclamacions seran resoltes en un termini no superior a 7 dies.**

Terrassa a 7 de febrer de 2013