

CARTA de SERVEIS

**INSTITUT ESCOLA d'HOTELERIA i TURISME
de BARCELONA**

Data d'actualització: setembre 2024

CARTA de SERVEIS

Índex:	pàg.
1. Presentació	03
2. Marc legal	03
3. Dades identificatives	04
4. Aprovació de la Carta de Serveis	04
5. Difusió	04
6. Responsabilitat de l'elaboració, gestió i seguiment de la Carta de Serveis	04
7. Elements que configuren la carta de serveis d'un centre d'FP	04
7.1 Serveis docents.	
7.2 Serveis d'atenció directe a l'alumnat .	
7.3 Serveis relacionats amb el món laboral.	
7.4 Serveis relacionats amb la mobilitat Internacional.	
7.5 Serveis específics de les famílies professionals.	
7.6 Serveis generals de suport.	
7.7 Serveis de promoció del centre.	
7.8 Serveis relacionats amb la Innovació.	
7.9 Serveis d'àmbit cultural i participatiu	

1. Presentació.

Una Carta de Serveis és una eina de gestió i un instrument de la millora de la qualitat.

La Carta de Serveis es concreta en un o més documents amb informació d'utilitat per a les persones usuàries i la ciutadania en general, sobre els serveis que es presten i la millora d'aquesta prestació.

En un centre públic com l'Institut Escola d'Hoteleria i Turisme de Barcelona, la Carta de Serveis ha d'incidir en els aspectes següents:

- Oferir informació entenedora dels serveis.
- Tenir en compte les expectatives dels ciutadans.
- Gestionar els serveis de manera planificada.
- Avaluar la gestió i la satisfacció dels usuaris a partir d'indicadors.
- Desenvolupar de manera contínua accions de millora dels serveis a partir d'aquestes fonts d'informació.
- Promoure la millora contínua.

En aquest sentit, l'Institut Escola d'Hoteleria i Turisme de Barcelona disposa de la ISO 9001:2015 com a eina de gestió i millora contínua.

2. 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 9001:2015.

3. Dades identificatives.

L'Institut Escola d'Hoteleria i Turisme de Barcelona forma part de la gestió del Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya, la qual és la titular del centre.

Codi de centre: 08044934

Ubicació: Carrer Pintor Alsamora, nº 3 – Districte de Nou Barris
08016 - Barcelona

Web: www.insehtb.cat - www.insehtb.com - www.insehtb.org

E-mail del centre: a8044934@xtec.cat

4. Aprovació de la Carta de Serveis.

Aquesta Carta de Serveis haurà d'aprovar-se pel Consell Escolar de l'Institut, amb informació prèvia al Claustre de l'Institut, i a proposta de l'Equip Directiu.

5. Difusió.

Una vegada aprovada pel Consell Escolar del centre, aquesta Carta de Servei restarà a disposició de tothom a través de la pàgina web del centre.

6. Responsabilitat de l'elaboració, gestió i seguiment de la Carta de Serveis.

Serà responsabilitat del'Equip Directiu, l'elaboració, gestió i seguiment de la Carta de Serveis del nostre Institut. L'Equip Directiu podrà nomenar un responsable per tal de fer el seguiment i la gestió d'aquesta Carta de Serveis, així com la recollida de propostes de millora.

7. Elements que configuren la carta de serveis d'un centre d'FP

En el cas de l'Institut Escola d'Hoteleria i Turisme de Barcelona, es pot parlar dels següents **serveis relacionats directament amb l'activitat del centre**:

7.1 Serveis docents:

Itinerari Formatiu Específic

- IFE Auxiliar en Serveis de Restauració i Elaboració d'Àpats
-

Programes de Formació i Inserció (PFI):

- PFI Auxiliar d'Hoteleria: Cuina i serveis de restauració.

Cicles Formatius de Grau Mitjà:

Família d'Indústries Alimentàries:

- **Forneria, pastisseria i confiteria**

Família Professional d'Hoteleria i Turisme:

- **Cuina i Gastronomia**
- **Serveis de Restauració**

Cicles Formatius de Grau Superior:

Família Professional d'Hoteleria i Turisme:

- **Direcció de Cuina**
- **Direcció de Serveis en Restauració**
- **Agències de viatges i gestió d'esdeveniments.**
- **Gestió d'allotjaments turístics**
- **Guia, informació i assistència turístiques**

7.2 Serveis d'atenció directa a l'alumnat:

- **Cerimònia d'acollida d'alumnes a l'inici de curs.**
- **Servei de Menjador**, segons disponibilitat de recursos, a alumnes del centre.
- Seguitment individualitzat de l'**alumnat NEE**.
- **Control d'assistència d'alumnes informatitzat:** es pot tenir informació immediata dels alumnes que estan al centre, donar de baixa d'ofici (regulat a les NOFC) o comunicar als serveis educatius i, en els cas dels menors d'edat, avisar als seus tutors legals, de qualsevol incidència d'assistència.
- **Agenda de l'alumne:** Recull normatiu actualitzat, basat en les NOFC del centre, amb informació detallada de drets i deures de l'alumnat, uniformitat, horaris de grups, etc.
- **Servei d'orientació educativa:** servei d'atenció i orientació a l'alumnat.
- Atorgament de **diplomes i certificats:** lliurats a empreses / instituts / alumnes que han participat en concursos, projectes o experiències en què el centre ha prestat la seva col·laboració o suport.
- **Jornades de presentació** a l'inici de curs a pares / mares / tutors legals de les activitats que es realitzen al centre, del currículum dels ensenyaments que cursen els seus fills/es (menors d'edat) i de la comunicació permanent entre el centre i les famílies.
- **Cerimònia de Cloenda de curs**, amb lliurament de butlletins de qualificacions i certificats.

7.3 Serveis relacionats amb el món laboral:

- **Formació en Centres de Treball modalitat DUAL general**
- **Formació en Centres de Treball modalitat DUAL Intensiva**
- **Borsa de Treball:** gestió d'una borsa de treball adreçada a alumnes i ex-alumnes.
- **Assessorament i reconeixement acadèmic** dels aprenentages assolits mitjançant l'experiència laboral o activitats socials (mesures flexibilitzadores).
- Participació en **concursos professionals** autonòmics i estatals (CATSKILLS i SPAINSKILLS, de Cocktails, d'Arrossos Montsià, de Joves Cuiners, etc), tant en la seva organització com en la participació.
- **Convenis** amb empreses i professionals dels sectors professionals relacionats amb l'oferta educativa del centre.
- **Conferències i tallers professionalitzadors**, tant de les branques professionals impartides, *com dels mòduls curriculars dels diferents cicles que asseguren les competències clau.*
- **Cessió d'espais i instal·lacions:** Aquesta cessió d'espais ha de venir consensuada amb empreses o institucions que facin servir puntualment instal·lacions del centre, amb una contraprestació al mateix institut com ara donació de material fungible o inventariable, convenis d'FCT, assessorament directe (xerrades, sessions informatives) a alumnat i professorat

7.4 Serveis relacionats amb la mobilitat Internacional:

- **Programes Erasmus+ - KA1:** Estadies d'FPCT o de mòduls pràctics a l'estranger, per part dels nostres alumnes, mitjançant convenis de col·laboració amb instituts similars, empreses o organismes oficials del país estranger i instituts d'oferta educativa similar.
- **Projectes Erasmus+ - KA2:** col·laboració entre centres de les mateixes especialitats.
- **Selecció i seguiment dels** alumnes escollits per realitzar l'FPCT a l'estranger a través de la Tutoria Tècnica de Mobilitat Internacional, amb visites prèvies a les empreses on els alumnes realitzaran la seva estada.
- **Recerca i acords de noves empreses** en països que ja som presents o nous països.
- **Programa e-twinning:** plataforma digital d'Erasmus+ per treballar projectes en anglès entre centres internacionals

7.5 Serveis específics segons les famílies professionals:

- **Indústries Alimentàries: Oferta i venda** a la Botiga Pedagògica de productes elaborats pels alumnes de PFI i Cicles d'Indústries Alimentàries.
- **Hoteleria: Servei extern de restaurants**, Pedagògic (amb Menú de degustació) i Familiar (Menú diari) i **Bar-Cafeteria**.

- **Turisme: Guiatges d'alumnes** de Turisme durant els diferents esdeveniments que es programen al centre: Congressos, Concursos professionals, Jornades, Visites institucionals, etc.

7.6 Serveis generals de suport:

- Integració en la **Xarxa de Qualitat i Millora Contínua**. Participació en les seves reunions, amb aportacions de millores i resolució de problemes.
- **Gestió integral de l'Institut** a través de l'aplicació de la **Norma ISO 9001:2015**, amb auditories internes i externes de caràcter anual.
- **Servei de Manteniment del centre**. Atenció diària a totes les reparacions i millores que requereix un centre amb les característiques del nostre.
- **Servei de Manteniment Digital**.
- **Servei d'atenció de queixes i reclamacions**. Qualsevol motiu que representi una queixa, reclamació o proposta de millora per part d'un usuari, ja sigui alumne, professor/a, PAS o persona externa al centre però relacionada amb la prestació d'un servei ofert pel centre, pot ser objecte de reclamació o queixa i tractat seguint els canals de recollida i registre de l'escrit i de resposta per part de la Direcció del centre.

7.7 Serveis de promoció del centre:

- **Pàgina web** del centre, com a eina viva i en constant renovació dels serveis, convocatòries i esdeveniments que tenen lloc al centre.
- **Jornada de Portes Obertes**: Visita guiada per les instal·lacions i informació sobre l'oferta educativa del centre.
- **Participació del centre en Jornades, lliuraments de premis, presentació d'estudis acadèmics i professionals**, etc.

7.8 Serveis relacionats amb la Innovació:

- Participació activa en el **Programes Orienta FP, Futura FP i Emprèn FP** del Departament d'Ensenyament,
- **Signatures de convenis anuals** amb empreses col·laboradores, professors i gremis dels sectors professionals relacionades amb els ensenyaments que s'hi imparteixen.
- **Recerca de noves empreses, gremis o altres instituts de FP per ampliar nous convenis d'Innovació i Transferència del Coneixement**.
- **Participació en Concursos i Jornades que fan difusió de la Innovació**.

7.9 Serveis d'àmbit cultural i participatiu:

- Col·laboració anual amb el **Banc de la Sang i dels Teixits**, organitzant cada curs una **Jornada de Donació de Sang**.
- **Concurs de Postals de Nadal**. Amb valoració de les postals virtuals dissenyades pels alumnes amb reconeixement de participació i lliurament de premis.
- **Concurs de Sant Jordi**.
- Som col·laboradors d'altres institucions, Fundació BCN de FP, **Xarxa FP**, etc.
- Col·laboracions amb **altres entitats benèfiques i de voluntariat**.
- **Col·laboració diverses amb altres instituts**.