



Carta de Serveis

Aquesta Carta de Servei, és un document que té per objectiu informar a les persones usuàries i a la ciutadania en general, sobre els serveis públics que presten, els compromisos adquirits en termes d'eficàcia i qualitat de la prestació, així com els mecanismes de participació de la ciutadania i de les persones usuàries en la millora de la prestació.

Les cartes de serveis constitueixen una eina de gestió de la qualitat en que 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.

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 prestats i promou la seva col·laboració i participació.

La Carta de Serveis del Centre "Ins RAMBLA PRIM", depenent del Consorci d'Ensenyament de Barcelona i del Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya, té com a propòsit facilitar a l'usuari l'obtenció d'informació, els mecanismes i la possibilitat de col·laborar activament en la millora dels serveis prestats per l'Ins RAMBLA PRIM.

Té com a missió satisfer la demanda d'educació i les expectatives dels seus alumnes actuals i potencials, aportar valor al seu aprenentatge, coneixement i competència professional, millorar els estàndards de qualitat en el seu currículum i en els seus resultats acadèmics, facilitar la inserció laboral del nostre alumnat i contribuir al prestigi de l'educació, mitjançant la col·laboració entre tots els nostres grups d'interès.

Legislació:

- 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 genera. 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".

Compromisos:

- Mantindre un clima de convivència entre els membres de la comunitat educativa, realitzant el seguiment, mesurar i tractar, el 100% dels incidents.
- Desenvolupar el procés d'Ensenyament-Aprenentatge, segons un Sistema de Gestió de la Qualitat conforme a les normes UNE EN-ISO 9001:2015.
- Que la desviació respecte a les programacions, siguin **inferior al 20%**
- Que les hores de classe impartides, sobre les previstes, siguin **superior al 80%**
- Realitzar el seguiment dels resultats acadèmics dels cursos.
- Realitzar el seguiment del nivell d'inserció laboral de l'alumnat.
- Realitzar la mesura del nivell de satisfacció dels usuaris a través d'enquestes anuals.
- Garantir que la formació permeti respondre a les inquietuds acadèmiques del professorat.
- Proporcionar a l'alumnat i les seves famílies, la informació necessària per que disposin d'una orientació acadèmica eficaç, ja sigui per mitjà de reunions informatives, com per entrevistes personals.
- Portar a fi el control diari d'assistència.
- Difondre el coneixement, complir i fer complir, el **PEC** (Projecte Educatiu de Centre), com el **PdD** (Projecte de Direcció).

