



Carta de serveis

Institut de Tona



0. CONTROL DE CANVIS	3
1. DADES IDENTIFICATIVES	4
2. QUÈ ÉS LA CARTA DE SERVEIS?	4
2.1. FINALITAT DE LA <i>CARTA DE SERVEIS</i>	5
2.2. MARC LEGAL	5
2.3. APROVACIÓ DE LA <i>CARTA DE SERVEIS</i>	5
2.4. DIVULGACIÓ	6
2.5. UNITAT RESPONSABLE DE L'ELABORACIÓ, GESTIÓ I SEGUIMENT	6
3. PRINCIPIS D'IDENTITAT DEL PROJECTE EDUCATIU	6
3.1. LA MISSIÓ	6
3.2. VISIÓ	7
3.3. VALORS	7
4. POLÍTICA I ABAST DE LA QUALITAT.	8
4.1. PER QUÈ L'INSTITUT ESTÀ APOSTANT PER AQUEST MODEL?	8
4.2. L'ESTRUCTURA DEL MODEL	8
5. ESTUDIS DE L'INSTITUT	9
6. SERVEIS DE L'INSTITUT	10
6.1. SERVEIS COMPLEMENTARIS	11
6.2. DRETS DELS USUARIS DELS SERVEIS EDUCATIUS DEL CENTRE	12
6.3. PRINCIPALS OBLIGACIONS DELS USUARIS DELS SERVEIS EDUCATIUS DEL CENTRE	12
7. DOCUMENTACIÓ DE L'INSTITUT	13
8. FORMES DE COL-LABORACIÓ I PARTICIPACIÓ	14
8.1. CANALS DE PARTICIPACIÓ	14
8.2. ENQUESTES DE SATISFACCIÓ	14
8.3. SUGGERIMENTS, AGRAÏMENTS I QUEIXES	15
8.4. MECANISMES DE COMUNICACIÓ	15
8.5. COMUNICACIÓ I DIFUSIÓ DE LES ACTIVITATS DEL CENTRE	16
8.6. MOODLE	16
8.7. TOKAPP SCHOOL	16
9. COMPROMÍS INSTITUCIONAL	16



0. Control de Canvis

	Realitzat per:	Revisat per:	Aprovat per:
Òrgan	Equip Directiu	Comissió de qualitat	Claustre
Data	23/04/2021	20/03/2025	28/05/2025

Llistat de les modificacions			
Núm. Revisió	Data	Descripció de la modificació	Distribució
00	23/04/2021	Creació del document	Digital
01	18/03/2025	Actualització (1. Dades identificatives; 3. Principis d'identitat del projecte; 5. Estudis; 6. Serveis de l'Institut; 7. Documents; 8. Formes de col·laboració)	Digital



1. Dades identificatives

L'Institut de Tona forma part de la xarxa de centres públics del Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya.

Codi de centre: 08054277

Domicili: dues seus

Institut de Tona Torres i Bages, 32 08551 Tona Pàgina web: https://agora.xtec.cat/iestona/ E-mail: a8054277@xtec.cat Horari general del centre: 8:00 – 14:45 Horari d'atenció al públic a secretaria: Matins de 8:00 a 14:00h Correu secretaria: secretaria@iestona.net	Escola d'Hostaleria d'Osona Passeig de la Suïssa, s/n 08551 Tona Pàgina web: https://agora.xtec.cat/escola-hostaleria-tona/ E-mail: eho@iestona.net Horari general del centre: 8:00 – 18:00 Horari d'atenció al públic a secretaria: Matins de 8:30 a 14:00 Tardes dimarts de 15:00 a 17:00 Correu secretaria: secretariaeho@iestona.net
--	--

Idioma: El català és la llengua oficial i vehicular del procés d'aprenentatge al centre.

2. Què és la *Carta de serveis*?

Una *Carta de serveis* és un document amb informació d'utilitat per als usuaris 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* constitueixen 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.

L'elaboració d'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.

	Carta de serveis	Data: 18/03/2025	Versió: 01	Pàgina 4 de 16
	Aquest document pot quedar obsolet una vegada imprès			



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.

2.1. Finalitat de la *Carta de serveis*

D'acord amb la seva definició, la finalitat de la *Carta de serveis* és la següent:

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.

2.2. 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 del règim de llur prestació"*.
- Reial Decret 951/2005, de 29 de juliol, pel qual 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 estableix la normativa corresponent"*.
- *Cartes de Serveis* derivades del procés de certificació de serveis d'acord amb la norma ISO 9001:2015. 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).

2.3. Aprovació de la *Carta de serveis*

La *Carta de serveis* serà aprovada pel Consell Escolar de l'Institut i el Claustre de professors, a proposta de la direcció del centre. El document serà lliurat per part de l'equip directiu en reunió amb caps de departaments, de seminaris i

  ESCOLA HOSTALERIA OSONA	Carta de serveis	Data: 18/03/2025	Versió: 01	Pàgina 5 de 16
	Aquest document pot quedar obsolet una vegada imprès			



coordinadors i, posteriorment, informada i debatuda en el si dels corresponents òrgans col·legiats departamentals per tal que puguin presentar suggeriments i propostes prèvia discussió i anàlisi.

2.4. Divulgació

1. Per facilitar la comprensió i divulgació s'elaborarà un fulletó informatiu que reculli un extracte del document de *Carta de serveis* elaborat amb els principals serveis, 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 serveis* serà inclòs dins dels documents estratègics de la pàgina web de l'Institut i l'enllaç al document figurarà en la portada.

2.5. Unitat responsable de l'elaboració, gestió i seguiment

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.

3. Principis d'identitat del Projecte educatiu

Definim la identitat d'aquest Centre des de la missió, visió i valors que ens caracteritzen. És una forma de fer síntesi de la nostra proposta educativa.

3.1. La missió

L'Institut de Tona té com a missió:

- Prestar un servei educatiu públic de qualitat a l'alumnat per tal que pugui obtenir els millors resultats possibles segons les seves capacitats, necessitats i interessos.
- Impulsar la cultura de la millora contínua i estratègies enfocades a preparar l'alumnat per a la seva incorporació al món laboral i/o per continuar altres estudis.
- Desenvolupar un entorn de treball participatiu i motivador que faciliti la implicació de l'equip humà de l'Institut en el seu projecte, alhora que en el seu funcionament com a institució educativa.

  ESCOLA HOSTALERIA OSONA	Carta de serveis	Data: 18/03/2025	Versió: 01	Pàgina 6 de 16
	Aquest document pot quedar obsolet una vegada imprès			



- Establir mecanismes que posin a disposició de tota la comunitat els instruments i recursos per a la millora de la seva professionalitat, així com per a la revisió i perfeccionament de tots els processos vinculats a la millora contínua del centre.

3.2. Visió

L'Institut de Tona vol ser un centre:

- Que afavoreixi l'èxit acadèmic i personal dels estudiants a través de la millora contínua en la seva manera de fer o treballar.
- Amb voluntat de participar i col·laborar en els projectes i les iniciatives que contribueixen al desenvolupament social, econòmic i cultural de la nostra comarca i del país.
- Col·laborador amb l'entorn, tant a instàncies municipals com, en el cas de cicles formatius i també dels programes de formació i inserció laboral (PFI-PTT), amb empreses del sector de la restauració, hoteleria i indústria alimentària, serveis forestals i de jardineria; i també amb projectes innovadors i que fomentin l'emprenedoria.
- Que afavoreixi pràctiques educatives per a la millora de l'anglès, afavorint la pràctica de l'idioma en contextos reals fora de l'aula.
- Que ofereixi les màximes possibilitats de desenvolupament professional al personal del centre, amb participació en projectes propis i formació externa, interna i compartida; fent possible la confluència dels interessos, capacitats i habilitats de l'equip humà amb la planificació estratègica de l'organització.
- Que fomenti l'ús quotidià de les tecnologies de l'aprenentatge i del coneixement (TAC) com a eina de treball, tant a l'aula com en els processos de gestió de centre.
- Que implementi un sistema de qualitat i millora contínua que permeti una gestió eficient, eficaç i una comunicació àgil, facilitant la presa d'acords i decisions de forma transversal i consensuada.
- Amb la voluntat de ser un centre de referència en el sector de la gastronomia a nivell català.

3.3. Valors

L'Institut de Tona fomenta entre tots els seus membres els valors de:

- La cooperació i la solidaritat.
- L'esforç i la responsabilitat personals.
- La revisió i la millora contínua de les actuacions.
- L'adaptació al canvi i a les noves tecnologies.
- La transparència informativa.

 	Carta de serveis	Data: 18/03/2025	Versió: 01	Pàgina 7 de 16
	Aquest document pot quedar obsolet una vegada imprès			



- La convivència amb tolerància i respecte per les persones i la seva diversitat.
- El respecte al medi ambient i la utilització òptima dels recursos.
- La participació positiva i responsable.
- La formació permanent del professorat per disposar de la millor actualització pedagògica possible.
- La inclusió, per fomentar la cohesió social i la justificació social.
- La qualitat, aplicada a la gestió del centre i que permet ordenar i sistematitzar el seu funcionament.

4. Política i abast de la qualitat.

L'Institut de Tona es compromet a portar el centre cap a un sistema de qualitat dels serveis i dels ensenyaments que s'imparteixen, amb la intenció de convertir el centre en un referent de formació.

El Sistema de Gestió de la Qualitat de l'Institut de Tona abasta la impartició d'ensenyament reglat d'Educació Secundària Obligatòria (ESO), de Batxillerat, de Cicles Formatius de Formació Professional específica de grau mitjà i de grau superior.

El compromís amb la qualitat afecta tota l'organització, i la millora contínua és una responsabilitat de tot l'equip professional del centre. L'equip directiu vetllarà i facilitarà el seu assoliment a través de la seva gestió i amb tots els mitjans al seu abast.

La cerca de la qualitat és el punt de partida per proposar innovacions en el centre educatiu. Per a això considerem imprescindible la implicació de tot l'equip humà del centre, les famílies, alumnes, empreses i entitats col·laboradores.

4.1. Per què l'Institut 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 de dades objectives i no en funció de 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.

4.2. L'estructura del model

El model es basa en els següents principis:

 	Carta de serveis	Data: 18/03/2025	Versió: 01	Pàgina 8 de 16
	Aquest document pot quedar obsolet una vegada imprès			



1. Aconseguir la plena satisfacció de l'usuari mitjançant el compliment dels 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.

5. Estudis de l'Institut

El centre es va crear el curs 1996-1997 com a SES Tona, impartint 1r d'ESO. Posteriorment, l'any 2006, es va començar a impartir el CFGM de cuina a la seu de la Suïssa. El curs 2008-2009 es va convertir oficialment en l'Institut de Tona.

Per als estudis d'ESO, té adscrites dues escoles:

- Escola l'Era de Dalt de Tona
- Escola Les Basseroles de Sant Miquel de Balenyà.

En aquesta organització educativa s'imparteixen els següents ensenyaments:

ENSENYAMENT SECUNDARI OBLIGATORI (ESO)

BATXILLERAT

- Científic – tecnològic
- Humanitats i Ciències Socials

CICLES FORMATIUS GRAU MITJÀ

- HT10 - Cuina i Gastronomia (família Hoteleria i Turisme)
- HT30 – Serveis en restauració (família Hoteleria i Turisme)

 	Carta de serveis	Data: 18/03/2025	Versió: 01	Pàgina 9 de 16
	Aquest document pot quedar obsolet una vegada imprès			



- IA60 – Forneria, pastisseria i confiteria (família Indústries alimentàries)

CICLES FORMATIUS GRAU SUPERIOR

- HTD0 – Direcció de Cuina (família Hoteleria i Turisme)

PROGRAMES D'INSERCIÓ LABORAL

- PTT – Auxiliar d'activitats Forestals (Impartit a les dependències de la Mancomunitat La Pana a les instal·lacions d'Estella Montseny)
- PFI – Auxiliar en Serveis, en Restauració i Cuina.
- PFI – Auxiliar de Vivers i Jardins.

6. Serveis de l'Institut

- **Pràctiques a l'empresa** (Batxillerat): Consisteix bàsicament en un període de permanència i activitat dels alumnes en una empresa, entesa com a unitat de producció, distribució o de serveis. Durant l'estada, l'alumne pren contacte amb un camp professional vers el qual se sent motivat i, així, enfocar millor el seu projecte de futur acadèmic i professional.
- **Borsa de treball.** Des de la pàgina web de l'escola es gestiona una borsa de treball adreçada als alumnes i Ex-alumnes. Les demandes de treball poden ser consultades pels interessats.
- **Formació en Centres de Treball (FCT):** Convenis de col·laboracions de pràctiques a l'empresa adreçades als alumnes de 2n i 3r curs, que cursen cicles formatius i l'alumnat que cursa un PFI o PFI-PTT.
- Programes de Formació e Innovació: Participació en projectes dins de Innova PFI, xarxa PFI.
- **Formació DUAL:** convenis Dual amb empreses del sector per als alumnes de Grau Superior i de Grau Mitjà.
- **MUFPS:** Institut formador del **Pràcticum del màster en formació del professorat.**
- **Mobilitat Internacional:** Projectes Erasmus+ (ESO) i Mobilitat FP per realitzar pràctiques a l'estranger dins els estudis d'FP.
- **Escola Verda.**
- **Projecte de Qualitat i Millora Contínua (PQIMC)**
- **Xarxa Impuls FP:** Participació en projectes dins de EmprenFP, ActivaFP, InnovaFP, OrientaF.
- **Catskills:** participació en els campionats Catskills.
- **Programa experimental de suport de certificació de llengües estrangeres:** En col·laboració amb l'EOI d'Osona, el centre fomenta la certificació del nivell de competència dels alumnes d'ESO i batxillerat en llengües estrangeres (anglès i francès) amb l'objectiu d'afavorir i motivar el seu aprenentatge.

	Carta de serveis	Data: 18/03/2025	Versió: 01	Pàgina 10 de 16
	Aquest document pot quedar obsolet una vegada imprès			



6.1. 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 i les xarxes socials.
- Convocar reunió informativa als pares d'alumnes a l'inici del curs per tal d'explicar-los el Projecte Educatiu del Centre i una reunió amb el tutor del seu fill/a.
- Tutorització als alumnes en la realització dels mòduls de síntesi i projecte per tal que l'alumnat tingui una experiència pròpia d'investigació i d'aprenentatge.
- Seguiment diari informatitzat de l'assistència dels alumnes amb informació puntual a les famílies dels alumnes menors d'edat.
- Possibilitat de consultar diàriament (els alumnes majors d'edat i els pares dels alumnes que siguin menors d'edat) les faltes d'assistència a les classes dels seus fills.
- Atenció a les dificultats d'aprenentatge mitjançant orientació adient, mesures organitzatives (reforç de determinades matèries) i tutoria individualitzada.
- Comunicació immediata a les famílies de qualsevol incidència o circumstància especial observada en alumnes menors d'edat.
- Ordinadors i altres recursos audiovisuals. Totes les aules i tallers equipades amb ordinadors, projector digital, pantalla digital i Internet.
- Compromís amb la innovació educativa i tecnològica, dotant l'Institut d'instal·lacions, d'equipament educatiu i de mitjans didàctics moderns i adequats per a la impartició del currículum.
- Lliurar a cada alumne/a una contrasenya, en iniciar-se el curs, per poder emprar els ordinadors i accedir al Moodle que el centre posa a la seva disposició.
- Lliurar a cada alumne/a una contrasenya, en iniciar-se el curs, per poder emprar els ordinadors i accedir al programa sBID que el departament d'Educació i Formació Professional posa a la seva disposició per a fer el seguiment de les pràctiques a empresa.
- 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 el treball, l'esforç, l'excel·lència i l'esperit constant de millora.
- Posar a disposició de la comunitat educativa el servei de botigueta dels productes del cicle de Pastisseria i servei de restaurant.
- Fomentem el talent emprenedor i dotem de coneixements i eines per aconseguir transmetre al nostre alumnat una actitud emprenedora.

 ESCOLA HOSTALERIA OSONA	Carta de serveis	Data: 18/03/2025	Versió: 01	Pàgina 11 de 16
	Aquest document pot quedar obsolet una vegada imprès			



- Col·laboracions actives amb entitats comarcals.

6.2. 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.
- 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'Institut de Tona en igualtat de condicions, sense cap mena discriminació per raó de gènere.
- A què les dades i informació de caràcter personal siguin tractades 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.

6.3. 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 comunitat educativa.
- Tenir cura de les instal·lacions del centre.
- Assistir a totes les classes amb regularitat per estar matriculats en ensenyaments presencials.
- Signar la Carta de compromís a inici de curs.

 	Carta de serveis	Data: 18/03/2025	Versió: 01	Pàgina 12 de 16
	Aquest document pot quedar obsolet una vegada imprès			



7. Documentació de l'Institut

L'Institut de Tona disposa dels següents documents i protocols:

Carta compromís educatiu
Document d'Avaluació d'ESO, Batxillerat i Cicles
Guia bàsica del professorat
Carta de serveis
Memòria Anual (MA)
Normes d'organització i funcionament de centre (NOFC)
Pla d'acció tutorial
Pla d'atenció a la diversitat
Pla d'autoprotecció i emergència
Pla d'igualtat de gènere
Pla de comunicació
Pla de formació
Pla de manteniment
Pla de reconeixement
Programació general anual (PGA)
Projecte de convivència
Projecte de Direcció (PdD)
Projecte Educatiu de centre (PEC)
Projecte Lingüístic del centre (PLC)
Protocol d'absentisme
Protocol d'acollida
Pla d'acollida d'alumnat absentista
Pla de funcionament del transport escolar
Protocol d'actuació davant de qualsevol tipus de violència
Protocol d'entrevistes
Protocol de gestió de compres
Protocol de queixes i reclamacions
Protocol de sortides
Currículum de tots els estudis impartits al centre.

  	Carta de serveis	Data: 18/03/2025	Versió: 01	Pàgina 13 de 16
	Aquest document pot quedar obsolet una vegada imprès			



I els següents documents es troben disponibles a la pàgina web del centre, concretament a l'apartat **"Menú>documents de centre"**

Projecte Educatiu de Centre (PEC)

Projecte Lingüístic de Centre (PLC)

Carta compromís educatiu

Organització i funcionament (NOFC)

Pla d'igualtat de gènere

Pla de comunicació

Carta de serveis

Protocol de queixes

A l'apartat **"Menú > Secretaria > Directori de documents"** hi trobareu tots els impresos necessaris, de consulta oberta.

8. Formes de col·laboració i participació

8.1. Canals de participació

Els usuaris de l'organització tenen dret a participar i col·laborar en el serveis de l'Institut de Tona a través dels següents mitjans:

- Consell Escolar.
- Associació de Famílies (AFA).
- Consell de delegats i delegades de l'alumnat.
- Entrevistes personals amb el professorat (professorat tutor de grup, personal, de matèria).
- Reunió del grup classe amb el professorat tutor i amb el professorat de matèria.
- Reunions de grups de treball: comissions, departaments, coordinacions, etc.
- De forma directa mitjançant les enquestes, el sistema de suggeriments, agraïments i queixes.

8.2. Enquestes de satisfacció

Cada curs es realitzen enquestes de satisfacció on es poden expressar les opinions dels membres de la comunitat educativa: alumnat, famílies, professorat, empreses. Els resultats es fan públics, s'analitzen i serveixen per realitzar propostes de millora dels serveis donats.

  ESCOLA HOSTALERIA OSONA	Carta de serveis	Data: 18/03/2025	Versió: 01	Pàgina 14 de 16
	Aquest document pot quedar obsolet una vegada imprès			



8.3. Suggeriments, agraïments i queixes

Els usuaris dels serveis educatius de l'Institut de Tona 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'Institut de Tona 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 d'insatisfacció contra el funcionament del centre sobre aspectes amb els quals no es tenen contrets compromisos contractuals o legals.

La **reclamació**: Mostra d'insatisfacció contra el centre sobre aspectes en els quals el centre sí té contrets compromisos contractuals o legals.

La queixes i suggeriments poden presentar-se:

- A través d'impresos específics a disposició del públic per tal de presentar suggeriments, agraïments o queixes que es troben a la secretaria del centre o bé a la pàgina web del centre.
- A través dels òrgans col·legiats i de coordinació. També es consideren suggeriments, agraïments o queixes els que queden reflectits expressament en les actes de les reunions dels òrgans col·legiats i de coordinació de l'Institut (Consell Escolar, Claustre de Professorat, Departaments, etc). El secretari/ària de l'òrgan és la persona encarregada de derivar-les a l'equip directiu.

Les reclamacions s'han de presentar davant el registre d'entrada de l'Institut de Tona o de l'Escola d'Hostaleria d'Osona.

8.4. Mecanismes de comunicació

- Tutories i reunions amb les persones tutores de grup i/o personals.
- Procediment de suggeriments, agraïments o queixes.
- Reunions amb el professorat.
- Entrevistes amb l'equip directiu.
- Trucades telefòniques a l'Institut.
- Pàgina web.

	Carta de serveis	Data: 18/03/2025	Versió: 01	Pàgina 15 de 16
	Aquest document pot quedar obsolet una vegada imprès			



- Missatges de correu electrònic entre el professorat i les famílies.

El centre disposa d'un Pla de comunicació que es troba disponible a la pàgina web del centre.

8.5. Comunicació i difusió de les activitats del centre

La pàgina web de l'Institut i el compte d'Instagram són els canals habituals per tal de fer difusió d'activitats singulars o rellevants en què participi l'alumnat.

8.6. Moodle

El Moodle és l'entorn virtual d'aprenentatge del centre. També és la principal eina de gestió del centre i gestor documental (registre d'incidències, faltes d'assistència, disciplina, seguiment tutorial, avaluacions..)

8.7. Tokapp School

- TokApp és una aplicació de comunicació i pagaments entre l'Institut i les famílies. Els pagaments es faran mitjançant TokApp.
- És necessària la descàrrega gratuïta de TokApp School en el vostre telèfon mòbil o tauleta (Android o IOS). Es troba disponible a Play Store i a App Store.
- Mitjà de comunicació de faltes d'assistència.



9. Compromís institucional

La Qualitat de les nostres prestacions és un dels objectius prioritaris de l'Institut de Tona, en tots els seus àmbits d'actuació.

Per aquest motiu treballem amb criteris de Qualitat i Millora Contínua (UNE-EN-ISO 9001:2008).

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) en poden esperar i demandar, així com conèixer els compromisos de qualitat que es garanteixen des de l'Institut de Tona.

Tona, maig 2025

	Carta de serveis	Data: 18/03/2025	Versió: 01	Pàgina 16 de 16
	Aquest document pot quedar obsolet una vegada imprès			