



CARTA DE SERVEIS



Contingut

0. Control de canvis	1
1. Dades identificatives	1
2. Que és la Carta de serveis?	1
3. Finalitat de la Carta de serveis	2
4. Marc legal.	2
5. Aprovació de la Carta de serveis	2
6. Divulgació	3
7. Identificació de la Unitat responsable de la elaboració, gestió i seguiment de la carta de serveis.	3
8. Principis d'identitat del projecte Educatiu	3
<i>La Missió</i>	<i>3</i>
<i>La Visió</i>	<i>4</i>
<i>Els Valors</i>	<i>4</i>
9. La política de qualitat a l'Escola	4
10. Per què l'Escola està apostant per aquest model?	5
11. L'estructura del model	5
12. Principals serveis prestats	5
<i>CICLES FORMATIUS GRAU MITJÀ</i>	<i>5</i>
<i>CICLES FORMATIUS GRAU SUPERIOR</i>	<i>6</i>
13. Serveis relacionats amb l'orientació i amb l'empresa	6
14. Serveis complementaris	6
15. Drets dels usuaris dels serveis educatius del Centre	7
16. Principals obligacions dels usuaris dels serveis educatius del Centre	8
17. Horari de l'oferta educativa	8
18. Certificacions i diplomes	8
19. Plans i projectes	8
20. Compromisos de qualitat	9
21. Garanties per al compliment dels compromisos	9
22. Mecanismes de Comunicació	9
23. I, si no complim....	9
24. Formes de col·laboració i participació	9
25. Ajuda'ns a oferir un millor servei	10
26. Compromís institucional	10



0. Control de canvis

Data de la revisió	Canvis realitzats
07/2017	Creació
06/2018	Oferta formativa . Supressió cicle Animació turística Calificacions de excelencia (300 puntos) Qualicat

1. Dades identificatives

L'Institut Escola d'Hostaleria i Turisme de Girona forma part de la xarxa de centres públics del Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya.

Codi de centre: 17001759

Domicili:

Carrer Josep Viader i Moliner, 11

17005 (Girona)

Telèfon: 972 220 122

Fax: 972 22 48 62

Pàgina web: www.ehtg.cat

E-mail: b7001759@xtec.cat

Horari d'atenció al públic:

De juny a setembre: de 9.00 a 14.00 h.

De maig a octubre: de 9.00 a 13.00 h.

Horari del registre d'entrada: Recollida de documentació pel registre de 9.00 a 13.00 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.

2. Que és 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. 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.

	Codi: Carta de Serveis	Elaborat per: Direcció	Data aprovació
	Revisat per: Comissió Qualitat	Aprobat per: Claustre /Consell Escolar	Revisió: 0
	Aquest document pot quedar obsolet un cop imprès.		Pàgina 1 de 13



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.

3. Finalitat de la Carta de serveis

D'acord amb la seva definició, la finalitat de la Carta de serveis són les següents:


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.

4. 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. 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).

5. Aprovació de la Carta de serveis

La Carta de serveis serà aprovada pel Consell Escolar de l'Institut, prèvia informació al Claustre de professors, a proposta de la direcció del centre. S'entén per informació al claustre de professors la informació facilitada, bé en sessió a tal efecte, o bé la informació lliurada en reunió de l'equip directiu amb caps de departaments, de seminaris i 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.

	Codi: Carta de Serveis	Elaborat per: Direcció	Data aprovació
	Revisat per: Comissió Qualitat	Aprobat per: Claustre /Consell Escolar	Revisió: 0
	Aquest document pot quedar obsolet un cop imprès.		Pàgina 2 de 13



6. 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 inclosa dins dels documents estratègics de la pàgina web de l'Institut i l'enllaç al document figurarà en la portada.

7. Identificació de la Unitat responsable de la elaboració, gestió i seguiment de la carta de serveis

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.

8. Principis d'identitat del projecte Educatiu

El nostre és un centre públic de formació professional centrat en l'ensenyament secundari post obligatori i especialitzat en les famílies d'Hoteleria i Turisme i d'Indústries Alimentàries.


L'Escola d'Hostaleria i Turisme de Girona és una escola catalana, inserida en la seva societat i arrelada a la seva història i, per tant, defensora de la seva cultura i de la seva identitat nacionals. Així mateix, l'Escola té molt en compte la importància de l'estudi de les llengües estrangeres, incloses en els diferents currículums dels cicles i les considera primordials en el nostre sector professional.

La Missió

La missió de l'Escola d'Hostaleria i Turisme de Girona, és posar a l'abast de les persones els coneixements necessaris per assolir les competències i les actituds professionals que els permetin incorporar-se al món laboral.

L'objectiu últim de l'actuació de l'Escola, en tota la seva trajectòria, ha estat i és formar persones actives i compromeses amb els valors inherents a les relacions humanes i professionals.

Les famílies, les empreses i la societat també formen part del desenvolupament i dels objectius del nostre centre.

	Codi: Carta de Serveis	Elaborat per: Direcció	Data aprovació
	Revisat per: Comissió Qualitat	Aprovat per: Claustre /Consell Escolar	Revisió: 0
	Aquest document pot quedar obsolet un cop imprès.		Pàgina 3 de 13



La Visió

Volem ser una Escola de referència a les comarques Gironines i a tota Catalunya, reconeguda social i professionalment, per la nostra trajectòria i per la qualitat com a centre de formació en el sector de l'hostaleria i el turisme.

Per arribar-hi involucrarem institucions, alumnat, famílies, empresaris i tot l'equip humà del centre.

Els Valors

- Respecte per les persones, les ideologies i la llibertat.
- Responsabilitat social
- Respecte pel medi ambient.
- Responsabilitat i professionalitat de l'equip humà del centre en les seves tasques diàries.
- Transmissió de la cultura de l'esforç per la millora contínua.

9. La política de qualitat a l'Escola

L'INS Escola d'Hostaleria i Turisme de Girona ha definit la qualitat com a part fonamental de la seva política i de la seva estratègia, com es descriu en els objectius del Projecte de Direcció:

- 1. Satisfacció dels agents que participen directament en els processos d'ensenyament-aprenentatge: alumnat, professorat i les empreses o institucions que col·laboren amb nosaltres impartint els crèdits de formació en centres de treball.
- 2. Satisfacció dels destinataris que reben o gaudeixen dels resultats obtinguts del procés de educatiu: les famílies, les empreses o institucions que insereixen laboralment l'alumnat i la comunitat de l'entorn del centre on s'insereix socialment l'alumnat.
- 3. Satisfacció de la política educativa establerta pels poders públics, en tant en quan recull les necessitats socials en matèria educativa. Aquestes necessitats són traduïdes mitjançant les lleis educatives, els decrets d'establiment del currículum, les normes reguladores, etc.

La satisfacció simultània dels grups d'interès anteriors requereix el desenvolupament, per part del nostre centre, d'estratègies de qualitat formulades de manera explícita. Això vol dir que cal:

- Planificar explícitament les activitats, tenint en compte la satisfacció dels grups d'interès: agents interns, destinataris dels resultats i política educativa.
- Fer allò que s'ha planificat.
- Avaluar sistemàticament si s'estan aconseguint els objectius prèviament establerts.
- Millorar contínuament per aconseguir l'excel·lència dels resultats.

El compromís amb la qualitat afecta a tota l'organització pel que totes les persones que constitueixen l'institut han acceptat la responsabilitat de participar activament en la millora dels

	Codi: Carta de Serveis	Elaborat per: Direcció	Data aprovació
	Revisat per: Comissió Qualitat	Aprobat per: Claustre /Consell Escolar	Revisió: 0
	Aquest document pot quedar obsolet un cop imprès.		Pàgina 4 de 13



nostres processos. Per això la direcció de l'institut facilitarà els mitjans per assolir el nivell de formació necessari pel desenvolupament de les seves activitats.

Per assegurar la qualitat es disposarà d'un sistema d'assegurament de la qualitat certificat basat en la Norma ISO 9001-2015

10. Per què l'Escola 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 a dades objectives i no en funció a 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.

11. L'estructura del model

El model es basa en vuit principis:

1. Aconseguir la plena satisfacció el usuari mitjançant el compliment del 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.

12. Principals serveis prestats

En aquesta organització educativa s'imparteixen els següents ensenyaments:

CICLES FORMATIUS GRAU MITJÀ

Família Professional	Codi	Denominació cicle	Torn cursos	
			1r	2n
Hosteleria i Turisme	HT10	Cuina i gastronomia	Mati i tarda	Mati i tarda
	HT30	Serveis en restauració	Mati i tarda	Mati i tarda
Indústries Alimentàries	IA60	Forneria, pastisseria i confiteria	Mati i tarda	Mati i tarda

	Codi: Carta de Serveis	Elaborat per: Direcció	Data aprovació
	Revisat per: Comissió Qualitat	Aprobat per: Claustre /Consell Escolar	Revisió: 0
	Aquest document pot quedar obsolet un cop imprès.		Pàgina 5 de 13



CICLES FORMATIUS GRAU SUPERIOR

Família Professional	Codi	Denominació cicle	Torn cursos	
			1r	2n
Hoteleria i Turisme	HTD0	Direcció de cuina	Mati i tarda	Mati i tarda
	HTE0	Direcció de serveis en restauració	Mati i tarda	Mati i tarda
	HTA0	Agències de viatges i gestió d'esdeveniments	Mati i tarda	Mati i tarda
	HTB0	Gestió d'allotjaments turístics	Mati i tarda	Mati i tarda
	HTF0	Guia, informació i assistència turístiques	Mati i tarda	Mati i tarda

Família Professional	Denominació curs	Torn cursos	
		1r	
Hoteleria i Turisme	PFI de Cuina i serveis.	Mati/tarda	
	Formació ocupacional curs de cuina i curs de pisos. Ajuntament de Salt	Tarda	
	Formació continuada organitzada per CEPROM	Tarda	
	Curs d'especialització de sommeliers	Tarda	

13. Serveis relacionats amb l'orientació i amb l'empresa

- **Centre autoritzat per aplicar el "Procés d' assessorament i reconeixement acadèmic dels aprenentatges assolits mitjançant l' experiència laboral o activitats socials" dins del marc de l' organització de les mesures flexibilitzadores i actuacions en la formació professional.** D'acord amb les bases d'aquest programa, prestem el serveis de validació d'aprenentatges assolits mitjançant l'experiència laboral i - Orientació i formació professional per a persones i empreses.
- **Borsa de treball.** Des de la pàgina web de l'escola es gestiona una borsa de treball adreçada als Ex-alumnes. Les demandes de treball poden ser consultades pels interessats i si els Ex-alumnes ens segueixen a les xarxes socials, un cop es publica una oferta reben un twit.
- **Formació en Centres de Treball:** Convenis de col·laboracions de pràctiques a l'empresa adreçades, fonamentalment, als alumnes de 2n curs, que cursen cicles formatius.
- **Jornades Tècniques,** els diferents departaments del centre organitzen cada curs escolar unes jornades de conferències i visites a empreses en col·laboració amb les empreses.
- **Programa Erasmus** per tal que els nostres alumnes puguin fer estades a països europeus i realitzar pràctiques d'FPCT.

14. 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.

	Codi: Carta de Serveis	Elaborat per: Direcció	Data aprovació
	Revisat per: Comissió Qualitat	Aprobat per: Claustre /Consell Escolar	Revisió: 0
	Aquest document pot quedar obsolet un cop imprès.		Pàgina 6 de 13



- Lliurar a cada estudiant el full de Presentació del Mòdul 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 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 síntesis i projecte per tal que l'alumne 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, mitjançant l'aplicatiu IEDUCA a pàgina web de l'Escola.
- Atenció a les dificultats d'aprenentatge als cicles de grau mitjà mitjançant orientació adient, mesures organitzatives (reforç de determinades matèries) i tutoria individualitzada.
- Comunicació immediata a les famílies de qualsevol incidència o circumstància especial observada amb alumnes menors d'edat.
- Ordinadors i altres recursos audiovisuals. Totes les aules i tallers equipades amb ordinadors, projector digital, pantalla 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 la impartició del currículum.
- Lliurar a cada alumne 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 de Grau superior una contrasenya per poder accedir a la xarxa wifi.
- 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 al 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.
- Acompanyament i tutorització als alumnes participants en concursos.

15. 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 personals 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.

	Codi: Carta de Serveis	Elaborat per: Direcció	Data aprovació
	Revisat per: Comissió Qualitat	Aprobat per: Claustre /Consell Escolar	Revisió: 0
	Aquest document pot quedar obsolet un cop imprès.		Pàgina 7 de 13



- 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'Escola d'Hostaleria i Turisme de Girona en igualtat de condicions, sense cap mena discriminació per raó de gènere.
- 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
- A la devolució dels documents originals prèvia compulsada de les còpies quan n'hagin d'obrar en el procediment.

16. 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 comunitats educativa.
- Tenir cura de les instal·lacions del centre.
- Assistir a totes les classes amb regularitat per estar matriculats en ensenyaments presencials, malgrat del fet de cursar estudis post obligatoris.

17. Horari de l'oferta educativa

L'Escola d'Hostaleria i Turisme de Girona imparteix els seus ensenyaments en jornada de matí i tarda, en horaris compresos dins la franja horària de 8:00h a 19:00h.

18. Certificacions i diplomes

- Gestió de la Qualitat amb certificació UNE-EN-ISO 9001:2015
- Qualificació d'Excel·lència (300 punts) Qualicat
- Certificació Amed
- Centre homologat d'Amadeus

19. Plans i projectes

L'Escola d'Hostaleria i Turisme de Girona disposa dels següents plans i projectes:

- Pla d'evacuació
- Participació en programes europeus.
- Projecte GEP
- Projecte de Qualitat i Millora Contínua
- Tutories tècniques d'Emprenedoria, de Medi Ambient

	Codi: Carta de Serveis	Elaborat per: Direcció	Data aprovació
	Revisat per: Comissió Qualitat	Aprobat per: Claustre /Consell Escolar	Revisió: 0
	Aquest document pot quedar obsolet un cop imprès.		Pàgina 8 de 13



20. Compromisos de qualitat

La relació de serveis facilitats pel centre i els drets concrets dels usuaris es prestaran conforme als següents compromisos de qualitat:

- Elaboració i actualització dels documents estratègics i organitzatius de l'Institut: Projecte Educatiu, Projecte del Director, Normes d'organització i funcionament, Projectes curriculars de Centre, Projectes Curriculars de Departament, Programació General de l'Institut, Documentació en la gestió: Manual de Qualitat, Manual de Serveis i Mapa de procediments i processos. Projecte Lingüístic, PAT.
- Informació resumida de la documentació estratègica reflectida en la "Guia d'alumnes", en la "Guia del professor", i en aquesta Carta de Serveis.
- Atendre i canalitzar les queixes i suggeriments de les famílies i alumnes.
- Recolzar les iniciatives del professorat respecte a la formació permanent.

21. Garanties per al compliment dels compromisos

- El Centre, en el marc del seu pla de gestió de millora contínua, realitza el seguiment i el control periòdic del compliment dels compromisos.
- En el supòsit de no assolir es objectius, el centre disposa de un procediment estandaritzat per prendre les mesures correctores corresponents.

22. Mecanismes de Comunicació

- Parlant amb el professorat o mitjançant correu electrònic amb el professorat que faci servir el Moodle.
- Parlant amb el tutor.
- Bústia de suggeriments i de queixes, mitjançant formulari estandaritzat.
- Sol·licitant entrevista amb membres de l'equip directiu.
- Presentació d'escrits adreçats al director, via registre d'entrada.

23. I, si no complim....


Vostè disposa d'un formulari per reflectir la seva queixa quan consideri que no hem complert els nostres compromisos.

Donarem respostes a les seves queixes en un termini de 1 mes. En el supòsit de no quedar-se satisfet amb la resposta, a través del Servei d'Inspecció dels Serveis Territorials a Girona.

Agraïrem els suggeriments que ens faciliti per millorar la qualitat en la prestació del nostre servei.

24. Formes de col·laboració i participació

- Els usuaris de l'organització tenen dret a participar en el govern del centre amb la seva participació en el Consell Escolar.
- Entrevistes personals amb els professors tutors.
- Reunió del grup classe, amb el tutor i professors.
- Reunions de grups de treballs: comissions, departaments, coordinacions, etc.

	Codi: Carta de Serveis	Elaborat per: Direcció	Data aprovació
	Revisat per: Comissió Qualitat	Aprovat per: Claustre /Consell Escolar	Revisió: 0
	Aquest document pot quedar obsolet un cop imprès.		Pàgina 9 de 13



- De forma directa: mitjançant les enquestes, el sistema de suggeriments, agraïments i queixes o amb les trucades als telèfons de l' Institut.

25. Ajuda'ns a oferir un millor servei

Els usuaris dels serveis educatius de l'EHTG 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'EHTG 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 de insatisfacció contra el funcionament del centre sobre aspectes amb els quals no en té contret compromisos contractuals o legals

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

La queixes i suggeriments poden presentar-se en:

- A través de Internet en la pàgina: www.ehtg.cat

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

26. Compromís institucional

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


Per aquest motiu treballem amb criteris de Qualitat i Millora Continua (UNE-EN-ISO 9001:2015) i cerquem l'excel·lència educativa amb el model e2cat, basat en el model europeu EFQM.

Per disposar de la certificació el sistema ISO: 9001-2015, ha estat preceptiu complir uns estàndards i ha estat necessari arribar a uns mínims, i per això a aquesta organització educativa se li audita de forma regular per a veure si els compleixen.

Altrament, el projecte de qualitat en el model e2cat, és un sistema de màxims, basat en la millora contínua i en l'excel·lència. El model marca possibles actuacions que les organitzacions poden portar a terme per a millorar la seva gestió, però la decisió final d'engegar aquestes o altres accions és de la pròpia organització, tot considerant els punts forts i les àrees de millora que la pròpia organització pot utilitzar per a la millora de la seva gestió.

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 hi poden esperar, demandar i conèixer els compromisos de qualitat que es garanteixen des de l'EHTG

Aquesta Carta de serveis pretén ser una mostra del compromís que l'Escola de d'Hostaleria i Turisme de Girona ha adquirit amb la qualitat en la prestació dels serveis educatius que


	Codi: Carta de Serveis	Elaborat per: Direcció	Data aprovació
	Revisat per: Comissió Qualitat	Aprobat per: Claustre /Consell Escolar	Revisió: 0
	Aquest document pot quedar obsolet un cop imprès.		Pàgina 10 de 13



demanda la comunitat educativa, especialment, els alumnes, els seus pares, les empreses col·laboradores, així com la societat en general.

Amb aquesta carta refermem el nostre compromís amb l'ensenyament públic i de qualitat; explicitem que treballem en la dinàmica de la millora contínua; que cerquem l'excel·lència educativa i que treballem en equip i en xarxa de centres.

Girona, setembre de 2017

	Codi: Carta de Serveis	Elaborat per: Direcció	Data aprovació
	Revisat per: Comissió Qualitat	Aprovat per: Claustre /Consell Escolar	Revisió: 0
	Aquest document pot quedar obsolet un cop imprès.		Pàgina 11 de 13