



# **CARTA DE SERVICIOS**

## Contenido

0. Control de cambios.....	3
1. Datos de identificación .....	3
2. ¿Qué es la Carta de servicios? .....	3
3. Propósito de la carta de servicios .....	4
4. Marco legal .....	4
5. Aprobación de la Carta de servicios .....	4
6. Divulgación.....	4
7. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la carta de servicios.....	4
8. Principios de identidad del proyecto Educativo .....	5
La Misión.....	5
La Visión .....	5
Los Valores .....	5
9. La política de calidad en la Escuela .....	5
11. La estructura del modelo .....	6
12. Principales servicios prestados .....	6
13. Servicios relacionados con la orientación y con la empresa .....	7
14. Servicios complementarios.....	8
15. Derechos de los usuarios de los servicios educativos del Centro .....	9
16. Principales obligaciones de los usuarios de los servicios educativos del Centro.....	9
17. Horario de la oferta educativa .....	9
18. Certificaciones y diplomas .....	9
19. Planes y proyectos .....	10
20. Compromisos de calidad .....	10
21. Garantías para el cumplimiento de los compromisos.....	10
22. Mecanismos de Comunicación .....	10
23. Y, si no cumplimos .....	10
24. Formas de colaboración y participación .....	10
25. Ayúdanos a ofrecer un mejor servicio.....	11
26. Compromiso institucional.....	11

## 0. Control de cambios

Data de la revisió	Canvis realitzats
07/2017	Creació
06/2018	Oferta formativa .Supressió Cicle Animació Turística Qualificació d'excel·lència, (300 punts). Qualicat

## 1. Datos de identificación

La escuela Instituto de Hosteleria y Turismo de Girona forma parte de la red de centros públicos del Departamento de Educación de la Generalitat de Cataluña.

**Código de centro:** 17001759

**Dirección:**

Carrer Josep Viader i Moliner, 11

17005 (Girona)

Teléfono: 972 220 122

Fax: 972 22 48 62

**Web:** [www.ehtg.cat](http://www.ehtg.cat)

**Correo electrónico:** [b7001759@xtec.cat](mailto:b7001759@xtec.cat)

**Horario de atención al público:**

De junio a septiembre: de 9.00 a 14.00 h.

De mayo a octubre: de 9,00 a 13,00 h.

**Horario del registro de entrada:** de 9,00 a 13,00 recogida de documentación

**Precio de los servicios:** Al ser una escuela pública, sus enseñanzas regladas son gratuitas y algunos servicios están sujetos a precios públicos.

**Idioma:** El catalán es el idioma oficial y vehicular del proceso de aprendizaje en el centro.

## 2. ¿Qué es la Carta de servicios?

Una carta de servicios es un documento con información útil para los usuarios y el público en general, sobre los servicios y la unidad que proporciona, los compromisos en términos de eficiencia y calidad de la prestación y los mecanismos de participación de los ciudadanos y usuarios en la mejora de la prestación. Las listas de servicios constituyen una herramienta para la gestión de la calidad en el cual tiene un valor fundamental el documento que especifica los compromisos de servicio, cómo medir la calidad y cómo usted puede contribuir.

La elaboración de esta lista de servicios se requiere el análisis previo de las expectativas de los usuarios del servicio, fijar unos compromisos, facilitar la revisión de los procesos de gestión, evaluar la gestión y la satisfacción de los servicios prestados y tomar decisiones de mejora.

Así, esta carta expresa la voluntad de esta institución para trabajar en el marco de una política global de calidad y ajustar la prestación de sus servicios sobre la base de los recursos disponibles y, al mismo tiempo, proporciona información a las familias, a

estudiantes y sociedad en general sobre las actividades personales y promueve su participación y colaboración.

### **3. Propósito de la carta de servicios**

Según su definición, la finalidad de la Carta de servicios es la siguiente:

1. en su aspecto externo, proporcionando al público información sobre los compromisos de calidad, así como de las actividades realizadas por la organización.
2. en su vertiente interna, sirven como instrumento para mejorar la calidad de los servicios públicos.

### **4. Marco legal**

- El estatuto de Autonomía. En su artículo 30.1 dispone que "todas las personas tienen derecho a acceder en condiciones de igualdad a los servicios públicos ya los servicios económicos de interés general. Las administraciones públicas deben fijar las condiciones de acceso y los estándares de calidad de estos servicios, con independencia de régimen de sus prestación"
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por lo que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración Pública.
- Desarrollo del artículo 3 y 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento Administrativo Común.
- La Ley 26/2010, de 3 de agosto, de régimen jurídico y de procedimiento de las administraciones públicas de Cataluña establece "el derecho de todos los ciudadanos en condiciones de igualdad a unos servicios públicos de calidad, y que las administraciones públicas de Cataluña deben impulsar la aplicación de cartas de servicios y otros instrumentos de calidad, en los términos que establezca la normativa correspondiente".
- Cartas de Servicios derivadas del proceso de certificación de servicios de acuerdo con la norma ISO 9001: 2015. La carta de servicios, como herramienta para atender los requisitos 7.2.1 y 7.2.2 (determinación y revisión de los requisitos relacionados con el producto) y 7.2.3 (comunicación con el cliente).

### **5. Aprobación de la Carta de servicios**

La Carta de servicios será aprobada por el Consejo Escolar del Instituto, previa información al Claustro de profesores, a propuesta de la dirección del centro. Se entiende por información al claustro de profesores la información facilitada, bien en sesión a tal efecto, o bien la información entregada en reunión del equipo directivo con jefes de departamentos, de seminarios y coordinadores y, posteriormente, informada y debatida en el si los correspondientes órganos colegiados departamentales para que puedan presentar sugerencias y propuestas previa discusión y análisis.

### **6. Divulgación**

1. Para facilitar la comprensión y divulgación se elaborará un folleto informativo que recoja un extracto del documento de carta de servicios elaborado con los principales servicios, así como la Misión del centro, derechos de los usuarios, horario de atención al público, canales de comunicación y cualquier otra información relevante.
2. El documento Carta de servicios será incluida dentro de los documentos estratégicos de la página web del Instituto y el enlace al documento figurará en la portada.

### **7. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la carta de servicios**

1. La dirección del centro será la responsable de la coordinación operativa de los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de esta carta de servicios.
2. La carta de servicios deberá ser actualizada siempre que haya modificaciones en los servicios prestados o por otras modificaciones sustanciales en los datos que contenga.

## **8. Principios de identidad del proyecto Educativo**

El nuestro es un centro público de formación profesional centrado en la enseñanza secundaria post obligatoria y especializado en las familias de Hostelería y Turismo y de Industrias Alimentarias.

La Escuela de Hostelería y Turismo de Girona es una escuela catalana, insertada en su sociedad y arraigada en su historia y, por tanto, defensora de su cultura y de su identidad nacionales. Asimismo, la Escuela tiene muy en cuenta la importancia del estudio de las lenguas extranjeras, incluidas en los diferentes currículos de los ciclos y las considera primordiales en nuestro sector profesional.

### **La Misión**

La misión de la Escuela de Hostelería y Turismo de Girona, es poner al alcance de las personas los conocimientos necesarios para alcanzar las competencias y las actitudes profesionales que les permitan incorporarse al mundo laboral.

El objetivo último de la actuación de la Escuela, en toda su trayectoria, ha sido y es formar personas activas y comprometidas con los valores inherentes a las relaciones humanas y profesionales.

Las familias, las empresas y la sociedad también forman parte del desarrollo y de los objetivos de nuestro centro.

### **La Visión**

Queremos ser una Escuela de referencia en las comarcas de Girona y en toda Cataluña, reconocida social y profesionalmente, por nuestra trayectoria y por la calidad como centro de formación en el sector de la hostelería y el turismo.

Para llegar involucraremos instituciones, alumnado, familias, empresarios y todo el equipo humano del centro.

### **Los Valores**

- Respeto por las personas, las ideologías y la libertad.
- Responsabilidad social
- Respeto por el medio ambiente.
- Responsabilidad y profesionalidad del equipo humano del centro en sus tareas diarias.
- Transmisión de la cultura del esfuerzo por la mejora continua.

## **9. La política de calidad en la Escuela**

El INS Escuela de Hostelería Y Turismo de Girona ha definido la calidad como parte fundamental de su política y de su estrategia, como se describe en los objetivos del Proyecto de Dirección:

- 1. Satisfacción de los agentes que participan directamente en los procesos de enseñanza-aprendizaje: alumnado, profesorado y las empresas o instituciones que colaboran con nosotros impartiendo los créditos de formación en centros de trabajo.
- 2. Satisfacción de los destinatarios que reciben o disfrutan de los resultados obtenidos del proceso de educativo: las familias, las empresas o instituciones que insertan laboralmente del alumnado y la comunidad del entorno del centro donde se inserta socialmente del alumnado.
- 3. Satisfacción de la política educativa establecida por los poderes públicos, en tanto en cuando recoge las necesidades sociales en materia educativa. Estas necesidades

son traducidas mediante las leyes educativas, los decretos de establecimiento del currículo, las normas reguladoras, etc.

La satisfacción simultánea de los grupos de interés anteriores requiere el desarrollo, por parte de nuestro centro, de estrategias de calidad formuladas de manera explícita. Esto quiere decir que hay:

- Planificar explícitamente las actividades, teniendo en cuenta la satisfacción de los grupos de interés: agentes internos, destinatarios de los resultados y política educativa.
- Hacer lo planificado.
- Evaluar sistemáticamente si se están consiguiendo los objetivos previamente establecidos.
- Mejorar continuamente para lograr la excelencia de los resultados.

El compromiso con la calidad afecta a toda la organización por lo que todas las personas que constituyen el instituto han aceptado la responsabilidad de participar activamente en la mejora de la calidad. Por eso la dirección del instituto facilitará los medios para alcanzar el nivel de formación necesario para el desarrollo de sus actividades.

Para asegurar la calidad se dispondrá de un sistema de aseguramiento de la calidad certificado basado en la Norma ISO 9001-2015

10. ¿Por qué la Escuela está apostando por este modelo?

- Permite realizar una reflexión sobre todas las actuaciones llevadas a cabo en el centro.
- Fomenta el trabajo en equipo y mejora las relaciones personales.
- Fomenta la empatía con los usuarios.
- Las acciones de mejora se hacen en función a datos objetivos y no en función a la percepción subjetiva que del funcionamiento del centro podamos tener.
- Mejora la eficacia en la gestión del centro educativo, con un mayor reparto de las responsabilidades.
- Mejora la satisfacción de toda la comunidad educativa.

### **11. La estructura del modelo**

El modelo se basa en ocho principios:

1. Conseguir la plena satisfacción el usuario mediante el cumplimiento de sus requisitos y expectativas
2. Orientar toda la actividad del centro hacia la consecución de mejores resultados.
3. Orientar la actividad para satisfacer las necesidades y expectativas de toda la comunidad educativa (alumnos, familias, docentes, PAS...)
4. Liderazgo y coherencia en los objetivos.
5. Gestión del centro por procesos y hechos.
6. Desarrollo e implicación de las personas.
7. Aprendizaje, innovación y mejora continua.
8. Desarrollo de alianzas con otros centros educativos u organizaciones.
9. Responsabilidad social.

Estos principios se encuentran recogidos en los nueve criterios de los que consta el Modelo Europeo de Excelencia.

### **12. Principales servicios prestados**

En esta organización educativa se imparten los siguientes estudios:

## CICLOS FORMATIVOS GRADO MEDIO

Familia Profesional	Cod	Denominación ciclo	Turno cursos	
			1r	2n
Hotelería y Turismo	HT10	Cocina y gastronomía	Mañana y tarde	Mañana y tarde
	HT30	Servicios en Restauración	Mañana y tarde	Mañana y tarde
Industrias Alimentarias	IA60	Panadería, Pastelería y confitería	Mañana y tarde	Mañana y tarde

## CICLOS FORMATIVOS GRADO SUPERIOR

Familia Profesional	Cod.	Denominación ciclo	Turnon cursos	
			1r	2n
Hotelería y Turismo	HTD0	Dirección de cocina	Mañana y tarde	Mañana y tarde
	HTE0	Dirección de servicios en restauración	Mañana y tarde	Mañana y tarde
	HTA0	Agencias de viajes y gestión de eventos	Mañana y tarde	Mañana y tarde
	HTB0	Gestión de alojamientos turísticos	Mañana y tarde	Mañana y tarde
	HTF0	Guía, información y asistencia turística	Mañana y tarde	Mañana y tarde

Familia Profesional	Denominación curso	Turno cursos	
		1r	
Hostelería y Turismo	PFI de Cocina y servicios.	Mañana y tarde	
	Formación ocupacional Ayuntamiento de Salt	Tarde	
	Formación continuada organizada per CEPROM	Tarde	
	Curso de especialización de sommeliers	Tarde	

### 13. Servicios relacionados con la orientación y con la empresa

- Centro autorizado para aplicar el "Proceso de asesoramiento y reconocimiento académico de los aprendizajes alcanzados mediante la experiencia laboral o actividades

sociales" dentro del marco de la organización de las medidas flexibilizadoras y actuaciones en la formación profesional.

De acuerdo con las bases de este programa, prestamos el servicio de validación de aprendizajes alcanzados mediante la experiencia laboral y - Orientación y formación profesional para personas y empresas.

- Bolsa de trabajo. Desde la página web de la escuela se gestiona una bolsa de trabajo dirigida a los Ex-alumnos. Las demandas de trabajo pueden ser consultadas por los interesados y si los Ex-alumnos nos siguen en las redes sociales, una vez se publica una oferta reciben un twit.
- Formación en Centros de Trabajo: Convenios de colaboraciones de prácticas en la empresa dirigidas, fundamentalmente, a los alumnos de 2º curso, que cursan ciclos formativos.
- Jornadas Técnicas, los diferentes departamentos del centro organizan cada curso escolar unas jornadas de conferencias y visitas a empresas en colaboración con las empresas.
- Programa Erasmus para que nuestros alumnos puedan hacer estancias en países europeos y realizar prácticas de FPCT.

#### **14. Servicios complementarios**

- Información, tramitación de gestión administrativa, tramitación de la documentación, de títulos académicos, becas, convalidaciones, exenciones, certificaciones académicas y traslados de matrícula.
- Informar de las actividades y servicios mediante la página web del Centro.
- Entregar a cada estudiante la hoja de Presentación del Módulo para que esté enterado de las materias y contenidos que deba cursar de forma temporizada, así como de los criterios de evaluación y de recuperación establecidos.
- Convocar reunión informativa a los padres de alumnos, al inicio del curso con el fin de explicarles el Proyecto Educativo del Centro y una reunión con el tutor de su hijo / a.
- Tutorización a los alumnos en la realización de los módulos de síntesis y proyecto para que el alumno tenga una experiencia propia de investigación y de aprendizaje.
- Seguimiento diario informatizado de la asistencia de los alumnos con información puntual a las familias de los alumnos menores de edad.
- Posibilidad de consultar diariamente los alumnos mayores de edad y los padres de los alumnos, que sean menores de edad, las faltas de asistencia a las clases de sus hijos, mediante el aplicativo IEDUCA a página web de la Escuela.
- Atención a las dificultades de aprendizaje a los ciclos de grado medio mediante orientación adecuada, medidas organizativas (refuerzo de determinadas materias) y tutoría individualizada.
- Comunicación inmediata a las familias de cualquier incidencia o circunstancia especial observada con alumnos menores de edad.
- Ordenadores y otros recursos audiovisuales. Todas las aulas y talleres equipados con ordenadores, proyector digital, pantalla e Internet.
- Compromiso con la innovación educativa y tecnológica, dotando al Instituto de instalaciones, de equipamiento educativo y de medios didácticos modernos y adecuados para la impartición del currículo.
- Entregar a cada alumno una contraseña, al iniciarse el curso, para poder utilizar los ordenadores y acceder a Moodle que el centro pone a su disposición.
- Entregar a cada alumno de Grado superior una contraseña para poder acceder a la red wifi.



- Velar para que haya en el seno del centro un ambiente de convivencia, de tolerancia, de respeto por las cosas, por las instalaciones y por las personas, de solidaridad y de no discriminación y, donde el interés general prevalezca sobre actitudes incívicas personales.
- Fomentamos la actitud positiva hacia el trabajo, el esfuerzo, la excelencia y el espíritu constante de mejora.
- Poner a disposición de la comunidad educativa el servicio de tienda de los productos del ciclo de Pastelería.
- Acompañamiento y tutorización a los alumnos participantes en concursos.

#### **15. Derechos de los usuarios de los servicios educativos del Centro**

El centro garantiza a sus alumnos y familias, los siguientes derechos:

- Obtener información de forma clara, útil y fiable sobre las actividades del centro y sobre los trámites de los procedimientos y servicios.
- A una educación conforme a las finalidades establecidas por la ley.
- A conocer la identidad de los funcionarios y personales responsable de los servicios prestados.
- A ser tratados con respeto y consideración.
- En la participación en los órganos de representación del centro y en la vida del centro.
- A ser oídos en aquellas decisiones relacionadas con la vida académica.
- Ser valorado equitativamente en el comportamiento y en el rendimiento académico.
- A presentar sugerencias y quejas ante el tutor, la jefatura de estudios o la dirección.
- Que los servicios descritos en esta Carta de servicios implican una actuación neutral en materia de impacto sobre la igualdad de género, ya que se entiende a todo el personal de la Escuela de Hostelería y Turismo de Girona en igualdad de condiciones, sin lugar discriminación por razón de género.
- A que los datos e información de carácter personal sean tratados con confidencialidad. Los ciudadanos tienen derecho a que sean respetados todos los derechos establecidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal
- En la devolución de los documentos originales previa compulsas de copias cuando deban obrar en el procedimiento.

#### **16. Principales obligaciones de los usuarios de los servicios educativos del Centro**

- Aprovechar adecuadamente las oportunidades formativas que el centro ofrece.
- Estudiar y hacer todas las actividades de enseñanza - aprendizaje que indique el profesorado.
- Esforzarse en el estudio y desarrollar hábitos de trabajo.
- Implicación de las familias en el proceso educativo de sus hijos.
- Respetar a todos los miembros de la comunidad educativa.
- Tener cuidado de las instalaciones del centro.
- Asistir a todas las clases con regularidad para estar matriculados en enseñanzas presenciales, a pesar del hecho de cursar estudios post obligatorios.

#### **17. Horario de la oferta educativa**

La Escuela de Hostelería y Turismo de Girona imparte sus enseñanzas en jornada de mañana y tarde, en horarios comprendidos dentro de la franja horaria de 8: 00h a 19: 00h.

#### **18. Certificaciones y diplomas**

- Gestión de la Calidad con certificación UNE-EN-ISO 9001: 2015
- Calificación de excel·lència, (300 puntos). Qualicat
- Certificación Amed
- Centro homologado de Amadeus

### **19. Planes y proyectos**

La Escuela de Hostelería y Turismo de Girona dispone de los siguientes planes y proyectos:

- Plan de evacuación
- Participación en programas europeos.
- Proyecto de Calidad y Mejora Continua
- Tutorías técnicas de Emprendeduría y de Medio Ambiente

### **20. Compromisos de calidad**

La relación de servicios facilitados por el centro y los derechos concretos de los usuarios se prestarán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

- Elaboración y actualización de los documentos estratégicos y organizativos del Instituto: Proyecto Educativo, Proyecto del Director, Normas de organización y funcionamiento, Proyectos curriculares de Centro, Proyectos Curriculares de Departamento, Programación General del Instituto, Documentación en la gestión: manual de Calidad, manual de Servicios y Mapa de procedimientos y procesos. Proyecto Lingüístico, PAT.
- Información resumida de la documentación estratégica reflejada en la "Guía de alumnos", en la "Guía del profesor", y en esta Carta de Servicios.
- Atender y canalizar las quejas y sugerencias de las familias y alumnos.
- Apoyar las iniciativas del profesorado respecto a la formación permanente.

### **21. Garantías para el cumplimiento de los compromisos**

- El Centro, en el marco de su plan de gestión de mejora continua, realiza el seguimiento y el control periódico del cumplimiento de los compromisos.
- En el supuesto de no alcanzar se objetivos, el centro dispone de un procedimiento estandarizado para tomar las medidas correctoras correspondientes.

### **22. Mecanismos de Comunicación**

- Hablando con el profesorado o mediante correo electrónico con el profesorado que utilice el Moodle.
- Hablando con el tutor.
- Buzón de sugerencias y de quejas, mediante formulario estandarizado.
- Solicitando entrevista con miembros del equipo directivo.
- Presentación de escritos dirigidos al director, vía registro de entrada.

### **23. Y, si no cumplimos ....**

Usted dispone de un formulario para reflejar su queja cuando considere que no hemos cumplido nuestros compromisos.

Daremos respuestas a sus quejas en un plazo de 1 mes. En el supuesto de no quedarse satisfecho con la respuesta, a través del Servicio de Inspección de los Servicios Territoriales en Girona.

Agradecemos las sugerencias que nos facilite para mejorar la calidad en la prestación de nuestro servicio.

### **24. Formas de colaboración y participación**

- Los usuarios de la organización tienen derecho a participar en el gobierno del centro con su participación en el Consejo Escolar.
- Entrevistas personales con los profesores tutores.
- Reunión del grupo clase, con el tutor y profesores.
- Reuniones de grupos de trabajos: comisiones, departamentos, coordinaciones, etc.
- De forma directa: mediante las encuestas, el sistema de sugerencias, agradecimientos y quejas o con las llamadas a los teléfonos del Instituto.

## **25. Ayúdanos a ofrecer un mejor servicio**

Los usuarios de los servicios educativos de EHTG podrán hacer sus aportaciones para mejorar el servicio mediante la presentación de quejas y sugerencias a través de las cuales pueden manifestar su opinión sobre la calidad de los servicios.

El EHTG considera que el estudio y análisis de las quejas representan oportunidades de mejora.

Se entiende por sugerencia: Idea que se aporta en el centro con ánimo constructivo para conseguir una mejora en su funcionamiento y en las enseñanzas que se imparten.

Para queja: La muestra de insatisfacción contra el funcionamiento del centro sobre aspectos con los que no tiene contraído compromisos contractuales o legales

La reclamación: Muestra de insatisfacción contra el Centro sobre aspectos en los que el centro si tiene contraído compromisos contractuales o legales.

La quejas y sugerencias pueden presentarse en:

- A través de Internet en la página: [www.ehtg.cat](http://www.ehtg.cat)

Las reclamaciones, se presentarán ante el registro de entrada del Instituto.

## **26. Compromiso institucional**

La Calidad de nuestras prestaciones es uno de los objetivos prioritarios de la EHTG, en todos sus ámbitos de actuación.

Por este motivo trabajamos con criterios de Calidad y Mejora Continua (UNE-EN-ISO 9001: 2015) y buscamos la excelencia educativa con el modelo e2cat, basado en el modelo europeo EFQM.

Para disponer de la certificación el sistema ISO: 9001-2015, ha sido preceptivo cumplir unos estándares y ha sido necesario llegar a unos mínimos, por lo que a esta organización educativa se le audita de forma regular para ver si los cumplen.

De lo contrario, el proyecto de calidad en el modelo e2cat, es un sistema de máximos, basado en la mejora continua y en la excelencia. El modelo marca posibles actuaciones que las organizaciones pueden llevar a cabo para mejorar su gestión, pero la decisión final de poner en marcha estas u otras acciones es de la propia organización, considerando los puntos fuertes y las áreas de mejora que la propia organización puede utilizar para la mejora de su gestión.

Esta Carta de servicios quiere dar a conocer de antemano, lo que los ciudadanos en general y los alumnos, familias y empresas colaboradoras en particular pueden esperar, demandar y conocer los compromisos de calidad que se garantizan desde el EHTG

Esta Carta de servicios pretende ser una muestra del compromiso que la Escuela de Hostelería y Turismo de Girona ha adquirido con la calidad en la prestación de los

servicios educativos que demanda la comunidad educativa, especialmente, los alumnos, sus padres, las empresas colaboradoras, así como la sociedad en general.

Con esta carta reafirmamos nuestro compromiso con la enseñanza pública y de calidad; explicitamos que trabajamos en la dinámica de la mejora continua; que buscamos la excelencia educativa y que trabajamos en equipo y en red de centros.

**Girona, Junio de 2018**