



## CARTA DE SERVEIS. INFORMACIÓ GENERAL

Amb aquest document informem als usuaris del nostre institut i la ciutadania en general sobre els serveis que prestem així com els compromisos adquirits en termes d'eficàcia i qualitat de la prestació, els drets que assisteixen als usuaris en relació amb aquesta prestació, i els mecanismes de participació de usuaris en la millora de la prestació dels serveis (**Acadèmic, Administratiu i de Relacions Escola-Empresa**). A la nostra pàgina web hi apareix la versió completa de la nostra carta de serveis.

USUARIS DELS SERVEIS			
Alumnat i ex-alumnat	Professorat	Proveïdors (recursos i serveis educatius)	Institucions i associacions socials
Famílies	Administració educativa	Teixit empresarial	Altres centres educatius

DRETS DELS USUARIS	
A obtenir informació de forma clara, útil i fiable sobre les activitats del centre i els tràmits associats a 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 la vida del centre i a la representació en el consell escolar.	A ésser valorat equitativament en el comportament i rendiment acadèmic.
A presentar suggeriments i queixes, i rebre explicacions i/o compensacions quan hi hagi incompliment de qualsevol compromís acordat.	Al tractament de les dades i informació de caràcter personal amb confidencialitat.
A tots els drets reconeguts per la legislació de la corresponent administració pública.	

OBLIGACIONS DELS USUARIS	
De acceptar les condicions i requeriments que estableixi la normativa	De facilitar la documentació que es demani, dins dels terminis i amb els requeriments que la prestació del servei indiqui.
De respectar i cuidar les instal·lacions i dependències del centre	De mantenir un tracte adequat i de consideració amb els funcionaris que els atengui

PRESENTACIÓ DE QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS	
Presencialment dins dels horaris del centre	Per correu postal
A través d'internet, en la pàgina <a href="http://www.agmundet.es">www.agmundet.es</a>	A les bústies de les consergeries o de direcció mitjançant formularis específics per a això

MESURES D'ESMENA O COMPENSACIÓ
En el cas d'incompliment o queixa en relació a qualsevol dels compromisos assumits en aquesta carta, l'usuari podrà elevar una reclamació al responsable del servei afectat. Aquest remetrà resposta pels mateixos mitjans i el mateix idioma en què hagi estat rebuda la reclamació, tot disculpant-se i comunicant-li les mesures adoptades per a la correcció de la deficiència observada

SERVEIS PRESTATS I COMPROMISOS DE QUALITAT I EFICÀCIA

SERVEI ACADÈMIC	
COMPROMÍS	INDICADOR
El nivell de formació a les matèries instrumentals dels alumnes d'ESO serà igual o superior al dels centres de la mateixa complexitat de Catalunya.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grau de superació de matèries instrumentals a ESO.</li> <li>• Grau d'assoliment de competències en àrees instrumentals a quart ESO.</li> </ul>
El nivell de formació a les matèries comunes, de modalitat i optatives de batxillerat serà igual o superior al dels centres de la mateixa complexitat de Catalunya.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grau de superació de les matèries comunes a batxillerat.</li> <li>• Índex d'alumnes que superen les proves d'accés a la universitat.</li> </ul>
El grau de superació de curs dels alumnes de CFGM i CFGS serà igual o superior al dels centres de la mateixa complexitat de Catalunya.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alumnat que promociona de 1r a 2n a CCFF.</li> <li>• Índex de graduació en CCFF.</li> </ul>
Els coneixements, l'orientació tutorial, la informació i els recursos que reben els alumnes d'ESO, de batxillerat i de CCFF seran valorats igual o millor que els del curs anterior.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grau de satisfacció de l'alumnat d'ESO.</li> <li>• Grau de satisfacció de l'alumnat de batxillerat.</li> <li>• Grau de satisfacció de l'alumnat de cicles formatius.</li> </ul>
CANALS DE PARTICIPACIÓ DELS USUARIS	
El Consell escolar	Les accions tutorialis previstes
L'Associació de mares i pares d'alumnes	Pàgina web i plataformes per Internet
El consell de delegats	Enquestes de satisfacció i propostes de millora

SERVEI ADMINISTRATIU	
COMPROMÍS	INDICADOR
Atenció responsable, respectuosa i eficaç.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Índex d'enquestes de satisfacció.</li> </ul>
Emissió àgil de certificats.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Temps màxim emissió: 3 dies.</li> </ul>
Pagaments a proveïdors puntualment, els divendres.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Termini pagament proveïdors 15 dies.</li> </ul>
CANALS DE PARTICIPACIÓ DELS USUARIS	
Presencial	Pàgina web i plataformes per Internet
Telefònic	Enquestes de satisfacció
Correu electrònic, ordinari i missatgeria	Propostes de millora i expressions d'agraïment

SERVEI ESCOLA-EMPRESA	
COMPROMÍS	INDICADOR
El percentatge d'alumnes de CCFF que troben feina sigui igual o superior a les dades anuals de l'Observatori de l'FP de Catalunya.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inserció laboral dels titulats de CCFF de GS i GM</li> </ul>
Els nivells de satisfacció (enquesta) dels implicats, seran valorats igual o millor que els del curs anterior	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grau de satisfacció de l'alumnat amb les seves pràctiques/estada en l'empresa.</li> <li>• Grau de satisfacció de l'empresa amb la gestió de les pràctiques/estades</li> </ul>
CANALS DE PARTICIPACIÓ DELS USUARIS	
Borsa de treball telemàtica	L'aplicatiu SBID del Consell General de Cambres de Catalunya
Departament de relacions Escola-Empresa	Enquestes de satisfacció
Les accions dels tutors de pràctiques (reunions, entrevistes...)	Propostes de millora i expressions d'agraïment