

## **CARTA DE COMPROMÍS DE QUALITAT EN LA PRESTACIÓ DEL SERVEI D'ASSESSORAMENT I DE RECONeixEMENT**

---

L'Institut El Calamot de Gavà es compromet, en relació amb les persones usuàries dels Serveis d'Assessorament i de Reconeixement al que segueix:

a) Prestar el servei d'assessorament i reconeixement segons la norma:

-**Resolució ENS/1891/2012, de 23 d'agost**, d'organització de diverses mesures flexibilitzadores i actuacions en la formació professional inicial (DOGC Núm. 6220 de 26.9.2012).

- **Instruccions de 18 de gener de 2013**, de la Direcció General de Formació Professional Inicial i Ensenyaments de Règim Especial, relatives a l'organització del servei d'assessorament en la formació professional dels sistema educatiu i del servei de reconeixement acadèmic dels aprenentatges assolits mitjançant l'experiència laboral o en activitats socials

- b) Informar suficientment i de forma pública, a través de l web i del tauler d'anuncis a les persones usuàries del servei sobre les normes d'organització, abast del servei, documentació necessària que s'ha d'aportar, terminis i tot allò relatiu al servei que sigui rellevant per a la seva correcta prestació.
- c) Assignar un assessor a cada usuari com a element clau del servei.
- d) Lliurar un informe d'assessorament en finalitzar el procés
- e) Atendre i respondre les reclamacions en els terminis fixats.
- f) Assessorar els usuaris de les passes següents que pot realitzar, un cop obtingui l'informe d'assessorament.
- g) Mesurar la satisfacció de les persones usuàries a través d'una enquesta de satisfacció.
- h) Recollir i donar resposta a les propostes i suggeriments dels usuaris.

La direcció declara que té implantat un sistema de gestió de qualitat i millora contínua, que abasta els ensenyaments següents:

**Família Administració i Gestió:** GM Gestió Administrativa, GS Administració i Finances

**Família Informàtica i Comunicacions:** GM Sistemes Microinformàtics i Xarxes, GS Administració de Sistemes Informàtics en Xarxa, GS Desenvolupament d'Aplicacions Multiplataforma.

**Família Instal·lació i Manteniment:** GM Manteniment Electromecànic i GS Mecatrònica

**Família Comerç i Màrqueting:** GM Activitats Comercials

La direcció es compromet a incorporar, abans d'un any, aquest servei d'assessorament i de reconeixement en el sistema de gestió de la qualitat del centre.

Gavà, 1 de febrer de 2013