

CARTA DE SERVEIS

***CENTRE DE FORMACIÓ PROFESSIONAL INTEGRADA
(CFPI) VEDRUNA PRO, SUPERIOR D'HOSTALERIA
CODI EDUCACIÓ: 08078749 / CODI SOC: 0804435001***

Aprovada pel Patronat de la Fundació Vedruna Catalunya Educació amb data 10 de juny de 2024

Contingut

INFORMACIÓ DE CARÀCTER GENERAL	3
DADES DEL CENTRE EDUCATIU ON ES PRESTA EL SERVEI	4
SERVEIS QUE ES PRESTEN.....	5
SUGGERIMENTS, FELICITACIONS I RECLAMACIONS	7
COMPROMISOS DE QUALITAT.....	7
DRETS I RESPONSABILITATS	9
NORMATIVA D'APLICACIÓ	10

INFORMACIÓ DE CARÀCTER GENERAL

El CFPI VEDRUNA PRO, SUPERIOR D'HOSTALERIA és un centre d'iniciativa social que imparteix els ensenyaments de Formació Professional de Grau Mitjà i Superior de la família professional d'Hostaleria i Turisme presencial, així com ensenyaments de formació per a l'ocupació. (Certificats Professionals). Amb data 18 d'abril de 2024 ha estat autoritzat com a centre de formació professional integrada per a la família professional d'Hostaleria i turisme.

Missió, Visió i Valors

Missió

La missió del nostre centre és ser un servei d'interès públic que proporcioni als ciutadans una formació que els permeti adaptar-se a les modificacions laborals que puguin produir-se al llarg de les seves vides i, alhora, orientar i formar persones responsables, lliures i crítiques.

El nostre centre *engloba*, les tres modalitats de la formació professional, en els sectors corresponents a la família professional, per donar resposta a les necessitats de l'entorn productiu i de serveis. Aquestes es basen en les següents actuacions:

1. Impartir una àmplia oferta formativa per a l'obtenció de títols professionals.
2. Impartir una oferta formativa per a l'obtenció de certificats de professionals.
3. Col·laborar amb altres entitats per a la formació contínua dels treballadors del sector.
4. Acreditar la competència professional adquirida a través de l'experiència professional o de vies no formals de formació.

La Formació Professional de qualitat i l'acreditació de treballadors qualificats, en competències professionals i en valors, es duu a terme gràcies al principal patrimoni i motor del centre, el nostre professorat, ja sigui amb la impartició directa de formació compartint coneixements i metodologies actives i inclusives per a una formació de qualitat; com a partir de la cooperació amb l'Institut de Qualificacions Professionals de Catalunya en els processos d'acreditació de les competències professionals. Finalment també participem en la formació contínua dels professionals de la hostaleria a través de programes de col·laboració amb la Cambra de Comerç de Barcelona i la Universitat de Vic

Visió

La visió que tenim del CFPI Vedruna Pro, Superior d'Hostaleria és la d'un centre que imparteix una formació professional de qualitat, compromès amb la societat a la qual pertany, obert a la innovació i a la millora permanent i que dona un servei de qualitat a la ciutadania de manera crítica, igualitària, diversa i ètica, amb el reconeixement, social i institucional que es mereix. Per això, treballem per:

1. Ser un centre referent a Catalunya, incliusiu, amb un baix fracàs escolar i amb vocació europea, on trobar professorat implicat en la seva feina, obert als nous

reptes i metodologies educatives, que pugui disposar d'equipaments de qualitat, amb una oferta formativa i de serveis que inclouen el d'orientació acadèmica i professional.

2. Ser un centre dinàmic i obert, capaç d'adaptar-se a les demandes de qualificació professional dels sectors representats per a la família professional.
3. Ser un centre d'innovació, d'experimentació, d'investigació i d'intercanvi d'experiències que fomenti la participació en propostes educatives innovadores amb l'objectiu d'assolir una educació de qualitat i cap a una socialització igualitària.
4. Difondre la figura dels professionals de l'àmbit de la formació professional per tal que es valori la necessitat i la qualitat dels seus serveis i crear xarxes amb diferents col·lectius, amb objectius comuns de l'entorn socioeducatiu del centre, per contribuir al reconeixement social que es mereixen.
5. Promoure el desenvolupament de valors, actituds i destreses que ajudin a millorar la tasca docent, per tal de donar resposta als nous reptes que planteja l'entorn social canviant.

Valors

Pel desenvolupament de la Missió i la consecució de la Visió, ressaltem com a motors de la nostra actuació els següents valors:

1. La innovació i la millora en la feina quotidiana, acceptant els processos d'avaluació interna i externa.
2. La flexibilitat com a capacitat que ens permet l'adaptació a nous reptes.
3. L'eficiència que ens permet fer un ús responsable dels equipaments i materials.
4. La inclusió i atenció a la diversitat de les persones que s'interessin per la formació que el centre oferta.
5. La disposició i l'actitud col·laborativa entre els professionals envers les diferents tasques i comissions del centre.
6. El respecte a la diferència i l'esforç cap a objectius comuns.
7. El diàleg com a eina de discussió i de resolució de conflictes.
8. La promoció d'un clima de convivència i de col·laboració.
9. Afrontar eficaçment i amb sentit comú conflictes imprevistos, amb la recerca de l'habilitat de comunicació i el diàleg com a eina de mediació i resolució.

DADES DEL CENTRE EDUCATIU ON ES PRESTA EL SERVEI

Nom del responsable: Director/a del Centre

Titular: Fundació Vedruna Catalunya Educació

Centre Educatiu: Centre Formació Professional Integrada Vedruna Pro, Superior d'Hostaleria de Barcelona.

Codi del centre: 08078749

Adreça: Carrer Gran de Gràcia, 240

Telèfon: 607581887

Correu electrònic: hostaleria@vedruna.cat

Web: <https://vedrunaproesh.cat/>

SERVEIS QUE ES PRESTEN

Els serveis que es presten al ciutadà són els següents:

SERVEI DE FORMACIÓ

SERVEI 1

Desenvolupar l'oferta educativa del Centre, tant en l'àmbit de la Formació Professional Reglada, la Formació per a l'Ocupació i la formació contínua, proporcionant la competència necessària per a l'exercici qualificat d'una professió

El Vedruna Pro, Superior d'Hostaleria és un centre que ofereix:

GRAUS C

NIVELL 1

HOTR0108-OPERACIONS BÀSIQUES DE CUINA

HOTR0208-OPERACIONS BÀSIQUES DE RESTAURANT I BAR

NIVELL 2

HOTR0408-CUINA

HOTR0608-SERVEIS DE RESTAURANT

NIVELL 3

HOTR0110-DIRECCIÓ I PRODUCCIÓ EN CUINA

HOTR0309-DIRECCIÓ EN RESTAURACIÓ

GRAUS D

CFGM

CUINA I GASTRONOMIA

SERVEIS EN RESTAURACIÓ

FORNERIA, PASTISSERIA I CONFITERIA

CFGS

DIRECCIÓ DE CUINA

DIRECCIÓ DE SERVEIS EN RESTAURACIÓ

PROCESSOS I QUALITAT EN LA INDÚSTRIA ALIMENTÀRIA

FORMACIÓ CONTÍNUA

Cursos de formació contínua a través de la Cambra de Comerç de Barcelona.

FORMACIÓ UNIVERSITÀRIA

Màster Universitari de Gestió i Direcció Integral en restauració. Títol Propi de la Universitat de Vic

SERVEI DE SECRETARIA

SERVEI Nº 2

Gestionar tots els processos administratius del centre respecte als alumnes i professors i altres usuaris.

ACTIVITATS EXTRACURRICULARS

SERVEI Núm. 3

Programar i fer activitats complementàries i extracurriculars (visites, conferències, xerrades, jornades, etc.) que facilitin la participació d'alumnes, empreses, institucions, etc., i fomentin la formació en valors i els hàbits d'estudi i de treball.

PLANS I PROGRAMES

SERVEI Núm. 4

Oferir als nostres alumnes l'oportunitat de participar al programa internacionals: Erasmus+ o altres, per fer pràctiques laborals a l'estranger.

SERVEI Núm. 5

Procurar l'actualització de coneixements del professorat tant definint i desenvolupant plans de formació interna del personal del centre com promovent la participació en accions formatives externes.

SERVEI Núm. 6

Servir de pont entre el món empresarial i l'alumnat a través de dos aspectes fonamentals: Formació en Centres de Treball i Borsa de Treball.

SERVEI D'ACREDITACIÓ I ORIENTACIÓ PROFESSIONAL

SERVEI Núm. 7

servei d'acreditació de les competències professionals, d'acord amb l'Agència Pública de Formació i Qualificació Professionals de Catalunya.

SERVEI Núm. 8

Oferir serveis relacionats amb l'orientació laboral, l'autoocupació i la inserció laboral a tots els alumnes, exalumnes i qualsevol altra persona aliena al Centre que ho sol·liciti.

SERVEI Núm. 9

Comptar amb la percepció dels diferents sectors de la comunitat educativa perquè ens ajudin a millorar la formació i la convivència al centre.

SUGGERIMENTS, FELICITACIONS I RECLAMACIONS

- Gestionar els suggeriments, les reclamacions i les felicitacions trameses per l'alumnat.
- Informar sobre el seu estat de tramitació.

Els canals establerts per a la presentació dels suggeriments, reclamacions i felicitacions són:

- Plataforma ClickEDu
- Els telèfons gratuïts
- La Secretaria del Centre.
- El correu postal adreçat a la Secretaria Gran de Gràcia 240, 08012 Barcelona

COMPROMISOS DE QUALITAT

Compromís 1

Impartim una formació de qualitat per contribuir a la millora de les accions formatives que l'alumnat rep.

L'objectiu és que l'avaluació que facin els usuaris (alumnes) de les accions formatives per l'alumnat sigui igual o superior a 3,70 en una escala de 1 a 5.

Indicador 1.1. Valoració de la formació per l'alumnat.

Compromís 2

Disposem de docents amb experiència i capacitat que imparteixen una formació de qualitat.

L'objectiu és que l'avaluació del professorat per part dels usuaris (alumnes) sigui igual o superior a 4 en una escala de 1 a 5.

Indicador 2.1. Valoració del professorat per l'alumnat.

Compromís 3

Donem resposta a les necessitats i expectatives en matèria de formació,

L'objectiu és assolir com a mínim el 80% del nombre d'hores de formació contemplats pels usuaris en el Pla d'Estudis.

Indicador 3.1. Percentatge d'hores de formació realitzades en relació amb les previstes.

Indicador informatiu.

Indicador 3.2. Percentatge d'alumnat que finalitza l'acció formativa en relació amb el previst (75%). Indicador informatiu.

Compromís 4

Dotem el personal de les capacitats i habilitats necessàries per a un bon exercici en el seu lloc de treball.

L'objectiu és que els treballadors rebin una mitjana anual de, almenys, 20 hores de formació.

Indicador 4.1. Hores de formació rebudes pels treballadors.

Compromís 5

Disposem d'unes instal·lacions i mitjans tècnics adequats per facilitar l'aprenentatge i el desenvolupament professional.

L'objectiu és que la valoració de les instal·lacions i els mitjans tècnics per l'alumnat sigui igual o superior a 3,50 en una escala d'1 a 5.

Indicador 5.1. Valoració de l'alumnat a les instal·lacions i els mitjans tècnics.

Compromís 6

Integrem a l'activitat diària del Centre criteris de desenvolupament sostenible.

L'objectiu és implementar anualment d'almenys dues accions que incideixin en un ús eficient dels recursos i en una gestió adequada dels residus.

Indicador 6.1. Accions implantades de caràcter mediambiental.

Compromís 7

Responem els suggeriments, reclamacions i felicitacions amb un temps i amb un termini adequat.

L'objectiu és que el 95% dels suggeriments, reclamacions i felicitacions internes rebin resposta en un termini màxim de 10 dies naturals i, en cap cas, en un termini superior a 20 dies naturals.

Indicador 7.1. Suggeriments, reclamacions i felicitacions internes relatives als serveis prestats pel Centre. Indicador informatiu.

Indicador 7.2. Percentatge de suggeriments, reclamacions i felicitacions internes relatives als serveis prestats pel CFPI Vedruna Pro, Superior d'Hostaleria contestats com a màxim en 10 dies naturals.

Indicador 7.3. Percentatge de suggeriments, reclamacions i felicitacions internes contestades en un termini entre 11 i 20 dies naturals.

Compromís 8

Responem el 100% dels suggeriments, reclamacions i felicitacions com a màxim en 20 dies naturals.

Indicador 8.1. Suggeriments, reclamacions i felicitacions relatives als serveis prestats pel Centre. Indicador informatiu.

Indicador 8.2. Percentatge de suggeriments, reclamacions i felicitacions relatives als serveis prestats pel Centre contestats com a màxim en 20 dies naturals

Compromís 9

Desenvolupem estratègies concretes per lluitar contra el biaix de gènere mitjançant accions de sensibilització, formació i foment de models reals que desafiiïn els estereotips de gènere.

Indicador 9.1.. Accions de Sensibilització. Nombre de sessions de sensibilització realitzades per any, amb la meta de tenir un mínim de 3 sessions anuals enfocades a la igualtat de gènere.

Indicador 9.2. Avaluació de la Formació per l'Alumnat: Valoració mitjana dels cursos i tallers sobre igualtat de gènere per part dels alumnes, amb la meta d'obtenir una puntuació igual o superior a 3,70 en una escala de 1 a 5.

Compromís 10

Promovem activament l'ús de la llengua catalana entre els usuaris dels nostres serveis.

Indicador 10.1: Índex de Competència Lingüística en Català. Fórmula: (Suma dels resultats de les proves / Nombre total d'alumnes avaluats) X100

Indicador10,2: Índex d'alumnes que que es formen en llengua catalana. Fórmula: Nombre d'alumnes que participen en la formació complementaria de català / Nombre d'alumnes no catalanoparlants matriculats X100

DRETS I RESPONSABILITATS

Drets dels usuaris

Els usuaris del CFPI Vedruna Pro, Superior d'Hostaleria té dret a:

- Rebre un tracte amb respecte i deferència.
- Rebre informació sobre el servei que es presta.
- Conèixer la identitat del personal que presta el servei.
- Triar el canal presencial, telefònic o electrònic a través del qual relacionar-se amb l'entitat titular
- Presentar suggeriments, reclamacions i felicitacions sobre el funcionament dels serveis.
- A la protecció de dades de caràcter personal i en particular a la seguretat i confidencialitat.

A més, el personal que es forma al CFPI Vedruna Pro, Superior d'Hostaleria té els següents drets:

- Obtenir la informació i l'ajut que necessitin relativa a accions formatives.
- Utilitzar les instal·lacions i els mitjans del Centre i que aquests es trobin en condicions adequades per a la impartició dels Graus i altres serveis.
- Presentar iniciatives, suggeriments o reclamacions a través dels canals establerts.
- Rebre una formació de qualitat, adaptada a les funcions que exerceixen i que contribueixi al seu desenvolupament professional.
- Emplenar un qüestionari de valoració en finalitzar el curs.
- Rebre la convocatòria a les accions formatives amb prou antelació i a través d'un conducte de comunicació adequat.
- Disposar del vostre historial formatiu.
- Obtenir una avaluació objectiva, en els casos que estigui previst.

Responsabilitats dels usuaris

- Mantenir una actitud correcta i de respecte als altres usuaris i pel personal del centre.
- Abonar les taxes o preus establerts.
- Fer un ús adequat de les instal·lacions i equips, col·laborant en el seu manteniment i neteja.

A més, l'alumnat del Centre té les responsabilitats següents, sens perjudici dels deures que puguin derivar-se de les NOFC:

- Assistir regularment a les classes, complir i respectar els horaris i participar a les activitats formatives.
- Tractar amb respecte i deferència a docents, companys/es i personal del Centre.
- Complir les normes d'organització, convivència i disciplina del Centre.

- Emplenar el qüestionari d'avaluació del curs i, si escau, les proves de valoració que se'ls lliurin.
- Observar la màxima cura en la seva neteja i presència personal i, quan correspongui, també en la seva uniformitat.

NORMATIVA D'APLICACIÓ

- DECRET 137/2023, de 25 de juliol, dels centres de formació professional integrada.
- REIAL DECRET 659/2023, de 18 de juliol, pel qual es desenvolupa l'ordenació del Sistema de Formació Professional.
- LLEI ORGÀNICA 3/2022, de 31 de març, d'ordenació i integració de la Formació Professional
- LLEI 10/2015, del 19 de juny, de formació i qualificació professionals (Obre en una nova finestra)
- REIAL DECRET 659/2023, de 18 de juliol, pel qual es desenvolupa l'ordenació del Sistema de Formació Professional.
- REIAL DECRET 1558/2005, de 23 de desembre, pel qual es regulen els requisits bàsics dels centres integrats de formació professional.