

Declaro

- Que elaboraré i faré pública una carta de compromís de qualitat en la prestació dels serveis, abans que s'iniciïn. Aquesta carta preveurà, com a mínim, els compromisos següents, amb relació a l'usuari:
- a) Prestació dels serveis d'acord amb la normativa
 - b) Informació adient
 - c) Atenció i resposta de les reclamacions en un termini raonable
 - d) Mesura de la satisfacció
 - e) Recollida i resposta de propostes i suggeriments
- Que el desenvolupament dels serveis no altera el funcionament ordinari del centre.

Per a centres que aquest curs presten els serveis per primera vegada

Marqueu una de les dues opcions:

- Que el centre ja té implantat, o està en procés d'implantar, un sistema de gestió de qualitat i millora contínua que abasta els ensenyaments de què són objecte aquests serveis i que, a més, es compromet a incorporar, abans d'un any, aquests serveis en el seu sistema de gestió de qualitat.
- Que, abans de dos anys, el centre implantarà un sistema de gestió de la qualitat, aprovat per la direcció del centre, en els serveis indicats i en els ensenyaments dels cicles formatius i les famílies professionals que són objecte d'aquests serveis, amb les característiques següents:
- a) Els procediments dels serveis prestats (de les famílies professionals o cicles formatius i del procés ensenyament i aprenentatge dels cicles formatius) han d'estar definits i documentats, i especificar-ne les accions, els criteris de realització i les persones responsables.
 - b) Cal establir, per a cada curs, els objectius i els resultats esperats dels serveis i del procés d'ensenyament i aprenentatge, i els indicadors que s'empraran per mesurar-los.
 - c) Cal disposar d'un procediment de registre i arxiu de les actuacions que s'han portat a terme.
 - d) Cal preveure procediments de control dels serveis i del procés d'ensenyament i aprenentatge que identifiquin les disfuncions o desviacions dels serveis i prendre les mesures correctores o de millora necessàries per mantenir i incrementar-ne la qualitat.
 - e) Cal posar a disposició dels usuaris dels serveis i dels alumnes dels cicles formatius un sistema de queixes i suggeriments que permeti identificar oportunitats de millora al centre.

Per a centres que ja han ofert els serveis d'assessorament i reconeixement

Marqueu una de les dues opcions:

- Que el centre ja disposava d'un sistema un sistema de gestió de qualitat i millora contínua i que ha incorporat aquests serveis en el sistema de gestió de qualitat.
- Que el centre està en procés d'implantar un sistema de gestió de qualitat en els serveis indicats i en els ensenyaments dels cicles formatius i les famílies professionals, objecte d'aquests serveis.

Lloc i data

Signatura del/de la representant del centre

Assenyaleu la destinació de la sol·licitud:

- Serveis Territorials a** _____
- Consorci d'Educació de Barcelona**