



MANUAL	CODI:	MACARSERV
	DATA:	20/02/2019
CARTA DE SERVEIS	VERSIO:	1.0
	PAGINA :	1 DE 12

CARTA



DE SERVEIS

MANUAL	CODI:	MACARSERV
	DATA:	20/02/2019
CARTA DE SERVEIS	VERSIO:	1.0
	PAGINA :	2 DE 12

1. ÍNDEX

1. Índex.....	2
2. Informació sobre l'Institut	3
Informació general de l'Institut	3
L'Institut Joan Brudieu, avui: centres adscrits	4
Estudis de l'Institut	5
Serveis de l'Institut.....	6
3. Documentació de l'Institut.....	8
4. Objectius del curs	9
5. Política i abast de la qualitat, Missió, Visió i Valors	9
Política de Qualitat.....	9
Missió, Visió i Valors.....	10
6. Formes de col·laboració i participació.....	11
Canals de participació:.....	11
Enquestes de satisfacció:	11
Suggeriments, agraïments i queixes:	11
Mecanismes de comunicació:	12

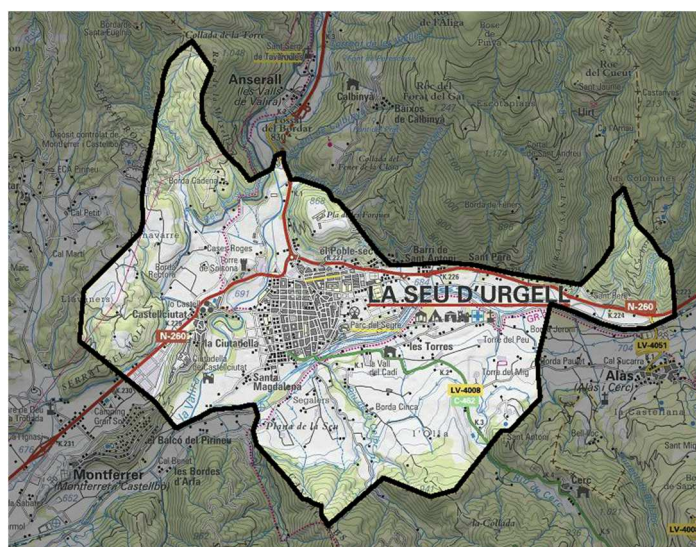


MANUAL	CODI:	MACARSERV
	DATA:	20/02/2019
CARTA DE SERVEIS	VERSIÓ:	1.0
	PÀGINA :	3 DE 12

2. INFORMACIÓ SOBRE L'INSTITUT

Informació general de l'Institut

- ✓ Institut Joan Brudieu
- ✓ Codi Centre: 25004188
- ✓ Correu electrònic: iesjoanbrudieu@xtec.cat - c5004188@xtec.cat
- ✓ Web: www.insjoanbrudieu.cat
- ✓ Telèfon centraleta: (+34) 973 35 04 03
- ✓ Fax: (+34) 973 35 56 50
- ✓ Horari general del centre:
 - 8:45 h. a 21:30h.
- ✓ Horari d'atenció al públic a secretaria:
 - Matins de dilluns a divendres, de 09:00h. a 14:00h.
 - Tardes de dilluns a dijous, de 15:30h. a 18:30h.



MANUAL	CODI:	MACARSERV
	DATA:	20/02/2019
CARTA DE SERVEIS	VERSIÓ:	1.0
	PÀGINA :	4 DE 12

L'Institut Joan Brudieu, avui: centres adscrits

L'Institut Joan Brudieu, creat l'any 1933, és l'institut públic d'ensenyament secundari de referència de la comarca de l'Alt Urgell. Per als estudis d'ESO, té adscrites gairebé la totalitat de les escoles públiques de la comarca de l'Alt Urgell, excepte les situades al sud de la comarca, en els municipis de Peramola, Oliana i Bassella, i també té adscrites les escoles més occidentals de la comarca de la Cerdanya, la dels municipis de Montellà i Martinet, Lles de Cerdanya i Prullans, tots pertanyents a la província de Lleida. Concretament, l'Institut Joan Brudieu té una zona d'escolarització força extensa i que es concreta en:



Escola Sant Esteve
Alàs



Escola Castellciutat
Castellciutat



Escola Rosa Campà
Montferrer



Escola Arnau Mir
el Pla de Sant Tirs



Escola Portella Blanca
Lles de Cerdanya



Escola Pere Sarret
Martinet



Escola Ridolaina
Montellà



Escola el Puig
Prullans



Escola Sant Climent
Coll de Nargó



Escola Miret i Sans
Organyà



Escola de Tuixén
Tuixén



Escola La Valira
La Seu d'Urgell



Escola Mossèn Albert Vives
la Seu d'Urgell



Escola Pau Claris
la Seu d'Urgell



MANUAL	CODI:	MACARSERV
	DATA:	20/02/2019
CARTA DE SERVEIS	VERSIÓ:	1.0
	PÀGINA :	5 DE 12

L'Institut Joan Brudieu, per als estudis de BTX (modalitats d'Humanitats i de Ciències i tecnologia), té adscrit l'Institut Aubenç, d'Oliana i l'Institut La Valira, de la Seu d'Urgell.



Institut Aubenç
Oliana



Institut La Valira
La Seu d'Urgell

Estudis de l'Institut



ENSENYAMENT SECUNDARI OBLIGATORI (ESO)



BATXILLERAT (BTX)

- Arts
- Ciències i Tecnologia
- Humanitats i Ciències socials



BATXIBAC

- Doble titulació Batxillerat – Baccalauréat



CICLES FORMATIUS DE GRAU MITJÀ (CFM)

- Sistemes microinformàtics i xarxes – LOE
 - [família Informàtica i comunicacions]
- Gestió administrativa – LOE
 - [família Administració i gestió]
- Cures auxiliars d'infermeria – LOGSE
 - [família Sanitat]
- Atenció a persones en situació de dependència – LOE (en organització singular)
 - [família Serveis socioculturals i a la comunitat]



CICLES FORMATIUS DE GRAU SUPERIOR (CFS)

- Administració de sistemes informàtics en xarxa – LOE
- Desenvolupament d'aplicacions multiplataforma – LOE (en alternança)
 - [família Informàtica i comunicacions]
- Educació infantil – LOE
 - [família Serveis socioculturals i a la comunitat]

MANUAL	CODI:	MACARSERV
	DATA:	20/02/2019
CARTA DE SERVEIS	VERSIO:	1.0
	PAGINA :	6 DE 12

- Es tenen concedits els **recursos següents**:
 - Aula Oberta
 - Aula d'Acollida
 - Suport Intensiu Escolarització Inclusiva (SIEI)
 - Unitat d'Educació Compartida (UEC)

Serveis de l'Institut



**Centre de suport
de l'Institut Obert de Catalunya**
(des del 01-05-2008)

Batxillerat

Cicles Formatius

Curs de preparació a les proves d'accés

Curs de formació a les proves d'accés



**Centre de Servei d'assessorament en l'FP
Reconeixement / Validació experiència laboral**

CFM Cures auxiliars d'infermeria

CFM Atenció a les persones en situació de dependència

CFM Sistemes microinformàtics en xarxa

CFM Gestió administrativa

CFS Educació infantil

CFS Desenvolupament d'aplicacions multiplataforma

CFS Administració de sistemes informàtics en xarxa



CFS Administració de sistemes informàtics en xarxa

**proves d'accés
grau superior
grau mitjà**

Proves d'accés a CF – Grau Mitjà
(des del curs 2006-2007)

Proves d'accés a CF – Grau Superior
(des del curs 2006-2007)

PRÀCTICUM
màster universitari

Institut formador
del pràcticum del màster
en formació del professorat
(des del 2009)

MANUAL	CODI:	MACARSERV
	DATA:	20/02/2019
CARTA DE SERVEIS	VERSIÓ:	1.0
	PÀGINA :	7 DE 12

Institut d'Atenció a la Pràctica Esportiva
en col·laboració amb el Centre de Tecnificació de la Seu d'Urgell
(des del 2005)



Esquí de Fons



Piragüisme

Acreditacions oficials
d'empres punteres
en el món informàtic



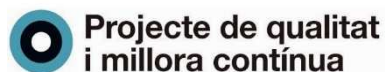
CISCO Networking
Academy Program (CNAP)



Mobilitat internacional
— FP
— BTX



Xarxa
model competencial
orientador



Projecte de Qualitat i Millora Contínua (PQiMC)
— Norma ISO 9001
— Gestió per processos



MANUAL	CODI:	MACARSERV
	DATA:	20/02/2019
CARTA DE SERVEIS	VERSIO:	1.0
	PÀGINA :	8 DE 12



Coral i orquestra de l'Institut

3. DOCUMENTACIÓ DE L'INSTITUT

Tots els documents de gestió es troben accessibles a la pàgina web del centre, concretament a l'apartat «**Menú > Secretaria > Documentació Institut**».

- Enllaç: <http://agora.xtec.cat/iesjoanbrudieu/secretaria/documentacio-institut/>

S'hi troba:

- El projecte educatiu del centre (PEC)
- Les normes d'organització i funcionament del centre (NOFC)
- El projecte lingüístic (PL)
- El projecte de direcció (PdD)
- La programació general anual (PAC o PGA)
- La memòria anual (MAC)

I altres com:

- PAT Pla d'Acció Tutorial
- Pla d'Orientació acadèmica i professional
- PCC Projecte Curricular de Centre
- Criteris d'avaluació i promoció
- PFC Pla de formació de centre
- Pla de Convivència
- Carta de Compromís Educatiu
- Pla d'Emergència
- Pla de treball del Pràcticum del professorat
- Pla de funcionament del menjador

A l'apartat «**Menú > Secretaria > Fulls impresos**» s'hi troben tots els impresos necessaris, de consulta oberta.

- Enllaç: <http://agora.xtec.cat/iesjoanbrudieu/secretaria/fulls-impresos/>

A l'apartat «**Menú > Estudis**» s'hi troba tota la informació dels estudis que s'imparteixen a l'Institut Joan Brudieu: currículums, llibrets informatius, etc.

- Enllaç: <http://agora.xtec.cat/iesjoanbrudieu/estudis/>

MANUAL	CODI:	MACARSERV
	DATA:	20/02/2019
CARTA DE SERVEIS	VERSIO:	1.0
	PAGINA :	9 DE 12

4. OBJECTIUS DEL CURS

Els objectius de l'Institut Joan Brudieu per al curs són:

- Millorar els resultats educatius
- Millorar la cohesió social
- Millorar la confiança dels grups d'interès (alumnat, famílies, empreses)

Podeu trobar el desplegament d'aquests objectius per al curs actual a la nostra pàgina web, a l'apartat «**Menú > Secretaria > Documentació Institut**», a la Programació Anual de Centre.

- Enllaç: <http://agora.xtec.cat/iesjoanbrudieu/secretaria/documentacio-institut/>

5. POLÍTICA I ABAST DE LA QUALITAT, MISSIÓ, VISIÓ I VALORS

Política de Qualitat

El caràcter propi del centre queda definit a través de la política de qualitat:

POLÍTICA DE QUALITAT

Per a l'Institut Joan Brudieu la qualitat és part fonamental i prioritària de la seva filosofia i estratègia. L'actuació de l'Institut, d'acord amb el projecte educatiu de centre, està dirigida a:

- Satisfer les expectatives i necessitats educatives de l'alumnat, així com les de la normativa educativa vigent.
- Contribuir a l'assoliment dels objectius que la societat li assigna com a institució educativa i centre de formació.
- Desenvolupar i implicar el conjunt de l'equip humà que forma part de l'Institut per tal d'assegurar un alt nivell de satisfacció de tota la comunitat educativa.
- La millora contínua de les activitats i els serveis que desenvolupa i presta a la comunitat.

El compromís amb la qualitat afecta a tota l'organització, i la millora contínua és una responsabilitat de tot l'equip professional del centre. L'equip directiu vetllarà i facilitarà el seu assoliment a través de la seva gestió i amb els mitjans al seu abast.

La Direcció de l'Institut Joan Brudieu està compromesa amb el desenvolupament i millora del Sistema de Gestió de la Qualitat mitjançant:

- La sensibilització del personal en la detecció i satisfacció dels requisits dels clients, així com els legals i reglamentaris.
- L'establiment, aprovació i difusió de la política i objectius de la qualitat.
- La revisió del sistema de gestió de la qualitat periòdicament.
- L'assegurament de la disponibilitat de recursos.
- El manteniment d'una organització que faciliti l'eficiència de l'activitat més important de l'Institut, l'ensenyament i aprenentatge.
- La implantació d'un sistema de comunicació que permeti l'accés a la informació i l'intercanvi d'experiències de les persones de l'Institut.

MANUAL	CODI:	MACARSERV
	DATA:	20/02/2019
CARTA DE SERVEIS	VERSIO:	1.0
	PAGINA :	10 DE 12

El Sistema de Gestió de la Qualitat de l'Institut Joan Brudieu abasta la impartició d'ensenyament reglat d'Educació Secundària Obligatòria (ESO), de Batxillerat, de Cicles Formatius de Formació Professional específica de grau mitjà i de grau, quedant exclòs el procés de disseny dels cursos, que és responsabilitat del Departament d'Ensenyament.

Missió, Visió i Valors

MISSIÓ

L'Institut Joan Brudieu és el centre educatiu públic i aconfessional de referència a l'Alt Pirineu, arrelat i vinculat a l'Alt Urgell, que s'exigeix de proporcionar, amb un projecte educatiu propi, en els nivells d'ensenyament de l'ESO, del BTX i de la FP:

- Una educació de qualitat per tal de preparar l'alumnat per a l'exercici de la ciutadania i per a la participació activa en la vida econòmica, social i cultural, amb actitud crítica i responsable, tot respectant el pluralisme i els drets i llibertats fonamentals.
- Una educació integral i completa en coneixements, destreses i valors; amb una gran flexibilitat per adequar-la a la diversitat d'aptituds, interessos, expectatives i necessitats del jovent; basada en la responsabilitat individual i en el mèrit i esforç personal en un marc d'equitat, d'inclusió educativa i d'interculturalitat.
- Una orientació personal, acadèmica i professional de l'alumnat tot col·laborant amb la comunitat educativa en la satisfacció de les respectives aspiracions de formació.

L'Institut Joan Brudieu es proposa de garantir, amb l'esforç compartit de les famílies i del professorat, en un entorn d'aprenentatge ric, motivador i exigent, una educació que abraça els coneixements i les competències bàsiques que són necessaris en la societat actual

VISIÓ

L'Institut Joan Brudieu vol continuar essent un centre de prestigi i referència a l'Alt Pirineu, que adequa l'oferta formativa a les necessitats de l'entorn, i que continua vetllant per la millora de la cohesió social, donant resposta a la diversitat en un marc d'inclusió educativa.

L'Institut Joan Brudieu vol ser un centre on es treballa per:

- Cercar estratègies que permetin millorar els resultats acadèmics.
- Incorporar les tecnologies de la informació i els mitjans de comunicació audiovisual a la cultura de treball quotidiana.
- Implicar tota la comunitat educativa per tal que participi activament en el centre i en el seu model d'organització.
- Utilitzar la metodologia de la millora contínua per consolidar i millorar el funcionament del centre.

VALORS

L'educació que s'ofereix a l'Institut Joan Brudieu es basa en els valors següents:

- Desenvolupament de la personalitat de l'alumnat i de totes les seves capacitats, individuals i socials, intel·lectuals, culturals i emocionals.
- Preparació per a l'exercici de la ciutadania i per a la participació activa en la vida econòmica, social i cultural, amb actitud crítica i responsable, tot respectant el pluralisme i els drets i llibertats fonamentals.

MANUAL	CODI:	MACARSERV
	DATA:	20/02/2019
CARTA DE SERVEIS	VERSIO:	1.0
	PAGINA :	11 DE 12

VALORS

- Coeducació com a base per educar en la igualtat entre nois i noies.
- Inclusió i normalització de l'alumnat en les activitats educatives del centre.
- Participació dels membres de la comunitat educativa en el funcionament i/o gestió del centre.
- Foment del respecte envers un mateix, els companys i companyes i l'entorn, així com també l'adquisició d'hàbits saludables.

6. FORMES DE COL-LABORACIÓ I PARTICIPACIÓ

Canals de participació:

Els ciutadans i ciutadanes de la comunitat educativa poden participar i col·laborar en els serveis de l'Institut Joan Brudieu a través dels següents mitjans:

- ✓ Consell Escolar.
- ✓ Associació de Mares i Pares (AMPA).
- ✓ Junta de delegats i delegades de l'alumnat.
- ✓ Entrevistes personals amb el professorat (professorat tutor de grup, personal, de matèria).
- ✓ Reunió del grup classe amb el professorat tutor i amb el professorat de matèria.
- ✓ Reunions de grups de treball: comissions, departaments, coordinacions, etc.
- ✓ De forma directa mitjançant les enquestes, el sistema de suggeriments, agraïments i queixes.

Enquestes de satisfacció:

Cada curs es realitzen enquestes de satisfacció on es poden expressar les opinions dels membres de la comunitat educativa: alumnat, famílies, professorat, empreses. Els resultats s'analitzen i serveixen per realitzar propostes de millora dels serveis donats.

Suggeriments, agraïments i queixes:

Els ciutadans que reben qualsevol servei de l'Institut Joan Brudieu tenen al seu abast la possibilitat de fer sentir la seva veu i el dret a obtenir resposta sobre qualsevol suggeriment, agraïment o queixa que realitzi. El procediment a seguir ve determinat en funció de la via utilitzada:

- ✓ **A través de la pàgina web:**
A la pàgina web s'ha habilitat l'enllaç <https://goo.gl/forms/IVp8le3zENN0xWmj2> per tal de poder presentar suggeriments, agraïments o queixes. Per tal de tenir-les en consideració és imprescindible que la persona s'identifiqui amb nom, cognoms i correu electrònic. Aquests arriben a la Coordinació de Qualitat que en fa el tractament i les deriva a les persones pertinents.
- ✓ **A través d'impresos:**
A Secretaria, hi ha impresos específics a disposició del públic per tal de presentar suggeriments, agraïments o queixes. També hi ha una bústia on dipositar-les. Aquests

MANUAL	CODI:	MACARSERV
	DATA:	20/02/2019
CARTA DE SERVEIS	VERSIÓ:	1.0
	PÀGINA :	12 DE 12

impresos arriben a la Coordinació de Qualitat que en fa el tractament i les deriva a les persones pertinents.

✓ **A través dels òrgans col·legiats i de coordinació:**

També es consideren suggeriments, agraïments o queixes els que queden reflectits expressament en les actes de les reunions dels òrgans col·legiats i de coordinació de l'Institut (Consell Escolar, Claustre de Professorat, Departaments, etc). El secretari/tària de l'òrgan és la persona encarregada de derivar-les a l'equip directiu.

Tots els suggeriments, agraïments o queixes són avaluats en les reunions, primer, de la comissió de qualitat i, segon, de l'equip directiu. Es dona resposta a tots els suggeriments, agraïments o queixes.

La Coordinació de Qualitat és l'òrgan encarregat de registrar els suggeriments, agraïments o queixes i la seva resolució, en un document compartit amb l'equip directiu. I fer-ne el seguiment fins al seu tancament.

Mecanismes de comunicació:

- ✓ Tutorials i reunions amb les persones tutores de grup i/o personals.
- ✓ Procediment de suggeriments, agraïments o queixes.
- ✓ Reunions amb el professorat.
- ✓ Entrevistes amb l'equip directiu.
- ✓ Trucades telefòniques a l'Institut.
- ✓ Pàgina web.
- ✓ Missatges de correu electrònic entre el professorat i les famílies.



- ✓ **ALEXIA** és el nostre aplicatiu de gestió de notes i d'incidències.
- ✓ Per entrar-hi, us cal un usuari contrasenya que rebreu via SMS i/o missatge de correu electrònic.
- ✓ Existeix un «TUTORIAL ALEXIA Famílies» que us ajudarà en el seu ús, i que es troba a la nostra pàgina web, a l'apartat «**Menú > Secretaria > Documentació Institut**».

Tant els mecanismes de comunicació, com les formes de col·laboració i participació, ens ajuden a millorar el servei de l'Institut Joan Brudieu.