



CARTA DE SERVICIOS

***CIFP HOSTELERÍA Y TURISMO DE
CARTAGENA***

Contenido

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL	2
Naturaleza y funciones del CIFP de Hostelería y Turismo de Cartagena.....	2
Fines: Misión, Visión y Valores del CIFP de Hostelería y Turismo de Cartagena.....	2
Identificación del CIFP de Hostelería y Turismo de Cartagena	3
CATÁLOGO DE SERVICIOS QUE SE PRESTAN	3
COMPROMISOS DE CALIDAD, INDICADORES DE EVALUACIÓN Y GARANTÍAS	4
Compromisos de calidad	4
Indicadores de evaluación	5
Garantías.....	6
Medios de subsanación.....	6
Compromiso del responsable del centro	6
DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CIUDADANOS	7
PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL.....	8
NORMATIVA REGULADORA.....	8
Normativa Estatal:	8
Normativa Autonómica:.....	9
HORARIO DE ATENCIÓN	9
CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN....	10
INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA.....	10
Datos del centro educativo donde se presta el servicio	10
Croquis de situación:.....	10

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

Naturaleza y funciones del CFP de Hostelería y Turismo de Cartagena

El CFP de Hostelería y Turismo de Cartagena es un Centro de titularidad pública dependiente de la Consejería de Educación, Juventud y Deportes de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. Referente en formación de las Familias Profesionales de Hostelería y Turismo e Industrias Alimentarias.

Está situado en la C/Ingeniero de la Cierva, 24 de Cartagena en una zona de equipamiento en la barriada de San Ginés, junto al Centro de Salud Mental de Cartagena y el edificio de la UNED (institución con la que se mantiene un convenio de colaboración para el uso de espacios y aulas).

Fines: Misión, Visión y Valores del CFP de Hostelería y Turismo de Cartagena

MISIÓN:

Prestar un servicio educativo y de formación de calidad, dentro de una mejora continua encaminada a la obtención de alumnado con una cualificación profesional a lo largo de la vida, ofertando una formación que responda a las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

VISIÓN:

Ser Centro referente en los sectores de la Hostelería y el Turismo e Industrias Alimentarias. Diferenciándonos por ofrecer una enseñanza de calidad y atendiendo las necesidades del entorno laboral y productivo, en colaboración técnica con las empresas.

VALORES:

Una convivencia dentro del respeto y tolerancia hacia los demás

El trabajo en equipo como herramienta de refuerzo profesional

Responsabilidad individual y autonomía

Formación permanente que garantice un enriquecimiento profesional y personal

Innovación y creatividad en las actividades educativas

Satisfacción por el trabajo bien hecho

Responsabilidad y compromiso con el medio ambiente

Identificación del CIFP de Hostelería y Turismo de Cartagena

- Denominación: Centro Integrado de Formación Profesional de Hostelería y Turismo de Cartagena
- Código del Centro: 30019842
- Nombre del responsable: DIRECTOR DEL CIFP de Hostelería y Turismo de Cartagena
- Organismo Directivo: Consejería de Educación, Juventud y Deportes.

CATÁLAGO DE SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Los servicios que se prestan son:

1. Potenciación de una formación profesional inicial adaptada a la realidad estructural y un Desarrollo significativo de formación profesional para el desempleo.

Como centro integrado desarrolla su actividad en la oferta de Ciclos Formativos y Certificados de Profesionalidad. Dando servicio a las siguientes modalidades de enseñanza:

Formación Profesional inicial presencial, en horario de mañana y vespertino.

Familia Profesional de Hostelería y Turismo

CICLO FORMATIVO	GRADO	CURSO		TURNO	MODALIDAD
Dirección en Cocina	Superior	1º	2º	Mañana	Presencial
Dirección de Servicios en Restauración	Superior	1º	2º	Mañana	Presencial
Guía, Información y Asistencias turísticas (blingüe)	Superior	1º	2º	Mañana	Presencial
Cocina y Gastronomía	Medio	1º	2º	Mañana	Presencial
Cocina y Gastronomía	Medio	1º	2º	Vespertino	Presencial
Servicios en Restauración	Medio	1º	2º	Mañana	Presencial

Familia Profesional de Industrias Alimentarias

CICLO FORMATIVO	GRADO	CURSO		TURNO	MODALIDAD
Panadería, Repostería y Confitería	Medio	1º	2º	Mañana	Presencial

Formación Profesional acciones formativas desempleados, Impartiendo Certificados de Profesionalidad en horario vespertino.

- REPOSTERIA
- SERVICIOS DE RESTAURANTE

- COCINA
 - OPERACIONES BÁSICAS DE RESTAURANTE Y BAR (nivel I)
 - OPERACIONES BÁSICAS DE COCINA (nivel I)
2. Servicio personalizado a los usuarios de Orientación académica y profesional, facilitando la movilidad y el progreso en los itinerarios formativos y profesionales.
 3. Promoción y desarrollo de acciones de formación actualizada del personal docente y formadores de los diferentes subsistemas en el desarrollo permanente de las competencias requeridas en su función, respondiendo a sus necesidades específicas de formación.
 4. Gestión de una Bolsa de empleo para titulados del centro.
 5. Formación del alumnado en centros de trabajo, realización de otras prácticas profesionales y participación en campeonatos profesionales de referencia nacional en las diferentes especialidades.
 6. Participación en programas europeos en la modalidad de prácticas en empresas, para alumnos de Ciclos Formativos de Grado medio y superior.
 7. Información a los usuarios de la disponibilidad y acceso a los servicios del centro, grado de consecución de objetivos.
 8. Asegurar recursos materiales que garanticen la impartición de las enseñanzas ofertadas.

COMPROMISOS DE CALIDAD, INDICADORES DE EVALUACIÓN Y GARANTÍAS

Compromisos de calidad

1. Información expresa de criterios de calificación y evaluación de cada módulo profesional
2. Impartición completa y comprensible de los contenidos programados, con una temporalización adaptada al calendario lectivo.
3. Obtener un éxito académico significativo.
4. Extender y potenciar la vocación emprendedora, fomentando la realización de proyectos sobre iniciativa emprendedora.
5. Orientar adecuadamente acerca de posibles itinerarios formativos, oferta educativa del centro, salidas profesionales, titulaciones de acceso requeridas según tipo de

- enseñanza, y toda aquella información que se precise por parte de usuario relativa al entorno productivo y laboral.
6. Orientar la matriculación a ciclos superiores al alumnado de ciclos de grado medio que está interesado en conseguir una mayor cualificación profesional.
 7. Dar respuesta eficaz a las ofertas de empleo recibidas de las empresas, remitiendo la información de las demandas a los titulados que reúnan el perfil requerido.
 8. Seguimiento de los resultados de inserción laboral de las ofertas tramitadas.
 9. Potenciar prácticas en la empresa que incidan en la mejora del porcentaje de empleabilidad del alumnado.
 10. Obtener un alto grado de satisfacción de los usuarios de las prácticas no laborales.
 11. Difusión e impacto de las prácticas del alumnado que realiza movilidades E+
 12. Informar adecuadamente a todos los usuarios del centro de los servicios disponibles.
 13. Mantenimiento de instalaciones, materiales y recursos.
 14. Página Web actualizada y con información relevante para los usuarios.

Indicadores de evaluación

1. Justificante de entrega de criterios de calificación y evaluación RC-13.05
2. Evaluación de la práctica docente RC-13.14
3. Que el porcentaje de promoción a título sea superior al 60%. Informe de la sesión de evaluación RC-13.17
4. Número de alumnos participantes en concursos promovidos por las Administraciones educativas de iniciativas al emprendimiento.
5. Número de usuarios que reciben información del departamento de IOP.
6. Número de alumnos titulados de grado medio que se matriculan en un ciclo de grado superior.
7. Número de ofertas recibidas anualmente.
8. Comunicación del alumnado que resulta contratado.
9. Cuestionario de valoración del módulo de FCT para alumnos RC-13.11
10. Cuestionario de valoración del módulo de FCT para empresarios RC-13.12
11. Publicaciones subidas a la web.
12. Encuesta al profesorado RC-05.01.
13. Encuesta general anual de usuarios RC-05.05.
14. Número de visitas recibidas en la página web del centro.

Garantías

SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES:

Para mejorar la calidad de sus servicios, el CIFP de Hostelería y Turismo de Cartagena cuenta, entre otras herramientas, con un sistema para la gestión de las sugerencias, quejas y reclamaciones (RC-05.04) que tiene como finalidad ayudar a mejorar los servicios ofertados. Los usuarios podrán presentar sus sugerencias y quejas sobre el funcionamiento del Centro a través de los canales que se señalan a continuación:

- De forma presencial, en el formulario disponible en la Conserjería del centro y depositándola en un buzón.
- Rellenando el formulario disponible en la web del CIFP (Sugerencias y quejas).
- Por correo postal, dirigidas a la dirección del centro (C/ Ingeniero de la Cierva, 24, 30203 Cartagena).
- La Dirección del Centro responderá en un plazo máximo de 7 días hábiles.
- Los casos no presentados en el documento elaborado no se tendrán en cuenta, así como las quejas y reclamaciones en el que el solicitante no esté identificado.

Medios de subsanación.

En el caso de que en una reclamación se observase el incumplimiento en la respuesta dada de alguno de los compromisos adquiridos, en un plazo de 10 días hábiles, la Dirección del Centro ofrecerá al usuario información acerca de las circunstancias que lo hubieran originado, y en caso necesario la adopción de las medidas necesarias para evitarlo.

Compromiso del responsable del centro

La Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios define las Cartas de Servicios como los documentos que constituyen los instrumentos a través de los cuales los Órganos, Organismos y Entes Públicos y otras Entidades de la Administración General del Estado informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación. Su origen está vinculado a conseguir la mejora de los servicios públicos atendiendo a las demandas de los ciudadanos.

La elaboración de la Carta de Servicios, su control y revisión, es responsabilidad del Director

del Cifp de Hostelería y Turismo, quien se compromete al cumplimiento del catálogo de servicios ofertados, que serán contrastados a través de los compromisos de calidad de cada servicio y revisión de los indicadores de evaluación.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, en sus relaciones con el CIFP de Hostelería y Turismo, tendrán los siguientes derechos:

Participar activamente en la vida del centro y presentar propuestas de mejora.

Ser informado de forma clara, útil y fiable sobre las actividades del centro.

Recibir una atención educativa acorde con las diferentes capacidades y necesidades.

Recibir la información, con la suficiente antelación, sobre todas las actividades en los canales de comunicación habilitados: Aula Plumier XXI, Tablones de anuncios, Correo electrónico, etc.

Ser valorado equitativamente en el comportamiento y en el rendimiento académico.

Ser atendido por el Departamento de Información y Orientación Profesional, del acceso a la bolsa de empleo, itinerarios formativos actualizados, pruebas de adquisición, evaluación y acreditación de competencias y cualificaciones profesionales, pruebas de acceso y pruebas libres.

Ser atendido por cualquier miembro de la comunidad educativa y del personal de administración y servicios.

Aplicación del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), partiendo del principio de responsabilidad proactiva.

Los ciudadanos, en general, pueden colaborar y participar de las siguientes formas:

Formulando consultas, propuestas o comentarios a través del buzón habilitado en el centro, por teléfono, por correo electrónico o mediante correo postal. Presentando sugerencias y quejas en la forma prevista en esta Carta.

Obligaciones:

Respetar a todos los miembros de la comunidad educativa y a las instalaciones del centro.

Asistir a clase con regularidad.

Aprovechar adecuadamente las oportunidades formativas que el centro ofrece.

Esforzarse en el estudio y desarrollar hábitos de trabajo.

Implicación en aquellas actividades que intervienen en el proceso educativo.

PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL

El CIFP de Hostelería y Turismo, consciente de la importancia del respeto al medioambiente, ha tomado medidas en distintos ámbitos de la organización, con una clara vocación de interiorizar a todos los usuarios en el compromiso de reciclar adecuadamente:

- Reciclado de papel, vidrio y plásticos con cubos de basura en los talleres identificados por colores.
- Reciclado de luminarias, tóner de impresoras y demás consumibles.
- Recogida de aceites usados por empresa autorizada.

NORMATIVA REGULADORA

Normativa Estatal:

- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE)
- Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa.
- Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.
- Ley Orgánica 4/2011, de 11 de marzo, complementaria de la ley de Economía Sostenible, por la que se modifican las Leyes Orgánicas: 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Real Decreto 395/2007 por el que se regula el subsistema de formación profesional para el empleo.
- Real Decreto 34/2008, de 18 de enero, por el que se regulan los Certificados de profesionalidad.
- Real Decreto 189/2013, de 15 de marzo, por el que se modifica el Real Decreto 34/2008, de 18 de enero, por el que se regulan los certificados de profesionalidad y los reales decretos por los que se establecen certificados de profesionalidad dictados en su aplicación.
- Real Decreto 1558/2005, de 23 de diciembre, por el que se regulan los requisitos básicos de los Centros integrados de formación profesional.
- Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo.

Normativa Autonómica:

- Ley 1/2013, de 15 de febrero, de Autoridad Docente de la Región de Murcia.
- Decreto nº 16/2016, de 9 de marzo, por el que se establecen las normas de convivencia en los centros docentes no universitarios sostenidos con fondos públicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- Decreto nº 56/2008, de 11 de abril, de creación de centros integrados de formación profesional de la Región de Murcia.
- Decreto nº 334/2011, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Centros Integrados de Formación Profesional dependientes de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, y se modifica el Decreto 56/2008, de 11 de abril, de Centros Integrados de Formación Profesional de la Región de Murcia.
- Decreto nº 204/2010, de 23 de julio, por el que se crea el “Centro Integrado de Formación Profesional de Hostelería y Turismo de Cartagena.

HORARIO DE ATENCIÓN

El horario de atención al público en las dependencias del centro es el siguiente:

- **Equipo directivo:**
 - Durante el curso: de lunes a viernes de 09:00 h a 14:00 h. Lunes y miércoles de 15:00 a 17:00 h.
 - En julio, el horario de atención es de 10:00 a 13:00 horas.
 - En otros horarios por correo electrónico.
- **Secretaría:** Todas las mañanas de 9:00 a 13:00 h. y jueves de 16:00 a 19:00 h. Los meses de septiembre y julio en horario de mañana de 9:00 a 13:00 h.
- **Profesorado:** Todo el personal docente del Centro tiene unas horas de atención a las familias, recogidas en la web (sección PROFESORADO).

Cualquier correo electrónico mandado a la cuenta del Centro 30019842@murciaeduca.es será respondido en un plazo máximo de una semana.

CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

- **Telefónica:** La atención telefónica se proporciona en el teléfono 968 529711
- **Presencial:** La atención presencial es la que se ofrece personalmente a los ciudadanos en el Centro.
- **Correo electrónico:** 30019842@murciaeduca.es

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Datos del centro educativo donde se presta el servicio

CIFP de Hostelería y Turismo de Cartagena

Dirección: C/Ingeniero de la Cierva, 24, 30302 Cartagena.

Teléfono: 968 529711

Web: <http://hosteleriayturismocartagena.es>

Croquis de situación:

